



UCT

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS
TIC, DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR INMOBILIARIO RUBRO VENTA DE
INMUEBLES DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

MALLMA HUAYHUA, RONAL ROLAND

ORCID: 0000-0003-0235-7882

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

ORCID ID: 0000-0002-5066-5794

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Mallma Huayhua, Ronal Roland

ORCID: 0000-0003-0235-7882

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

ASESOR

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID ID: 0000-0002-5066-5794

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica, a mi docente tutor Lic. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro, por su paciencia durante el desarrollo del presente proyecto.

DEDICATORIA

A mis padres, porque todo lo que soy se lo debo a ellos y por inculcar en mi la importancia de estudiar.

A mis hermanos por el estímulo y el apoyo incondicional en todo momento, y por ser ellos la inspiración para realizar este proyecto.

RESUMEN

La investigación pretende determinar de qué manera el uso eficiente de las TICS, ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del Sector Inmobiliario, rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018. Se originó al identificar como problemática que las mypes de la región Ucayali no implementan procesos tecnológicos a su administración, logrando que se genere una desventaja frente a otros sectores y/o Mypes foráneas del mismo sector. Por esta razón se planteó el enunciado: ¿De qué manera el uso eficiente de las TICS, ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del Sector Inmobiliario, rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018? La metodología fue descriptiva, transversal, no experimental. Como instrumento se aplicó cuestionario de 18 ítems a 6 mypes del rubro, Se obtuvo como resultados lo siguiente: La mayoría de los microempresarios (50%) tienen entre 40 a 49 años, el 83% son varones y el 50% tienen grado de instrucción universitario. El 50% tiene de 6 a 10 años en el mercado, el 66% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 67% considera que el uso de tics ayuda a alcanzar los objetivos, solo el 17% lo asocia con la rentabilidad. Finalmente se concluye que las mypes no aprovechan las herramientas tics, lo que les ha impedido mayor crecimiento en el mercado y utilizan las tics, pero no como herramientas para generar rentabilidad ni acceso a más clientes, sino solo como acelerador del trabajo administrativo de la microempresa.

Palabras clave: Calidad, Eficacia, Gestión, Tic,

ABSTRACT

The research aims to determine how the efficient use of ICTs helps to improve the effectiveness of the Mypes of the Real Estate Sector, property sales category, Calleria District, year 2018. It originated by identifying as a problem that the mypes of the Ucayali region They do not implement technological processes for their administration, achieving a disadvantage compared to other sectors and / or foreign Mypes of the same sector. For this reason, the statement was raised: How does the efficient use of ICTs help improve the effectiveness of Mypes in the Real Estate Sector, property sales category, Calleria District, year 2018? The methodology was descriptive, transversal, not experimental. As an instrument, a questionnaire of 18 items was applied to 6 mypes of the item. The following was obtained: The majority of microentrepreneurs (50%) are between 40 and 49 years old, 83% are men and 50% have an educational degree academic. 50% have been in the market for 6 to 10 years, 66% have 1 to 5 workers, 67% consider that the use of tics helps to achieve the objectives, only 17% associate it with profitability. Finally, it is concluded that the mypes do not take advantage of the ICT tools, which has prevented them from growing more in the market and they use the ICTs but not as tools to generate profitability or access to more clients, but only as an accelerator of the administrative work of the microenterprise.

Key words: Quality, Efficacy, Management, Tic

,

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo... ..	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Contenido... ..	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	5
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología	30
4.1. Diseño de la investigación... ..	30
4.2. Población y muestra	30
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.5. Plan de análisis	34
4.6. Matriz de consistencia	34
4.7. Principios éticos	35
V. Resultados	37
5.1. Resultados	37
5.2. Análisis de resultados	41
VI. Conclusiones	45
Aspectos complementarios.....	48
Referencias bibliográficas.....	49
Anexos	53

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles Distrito de Calleria, año 2018.....	41
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles Distrito de Calleria, año 2018.....	42
Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque del tic en las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles Distrito de Calleria, año 2018.....	43

Figuras (Anexos)

<i>Figura 1.</i> Edad de los representantes	58
<i>Figura 2.</i> Género de los representantes.....	58
<i>Figura 3.</i> Grado de instrucción de los representantes.....	59
<i>Figura 4.</i> Cargo que desempeñan los representantes.....	59
<i>Figura 5.</i> Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	60
<i>Figura 6.</i> Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas	60
<i>Figura 7.</i> Vínculo de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas.....	61
<i>Figura 8.</i> Asesoría permanente en tic.....	61
<i>Figura 9.</i> Tiempo de capacitaciones.....	62
<i>Figura 10.</i> Considera el uso de tic.....	62
<i>Figura 11.</i> Contribución a la disminución de procesos.....	63
<i>Figura 12.</i> Tic pilar fundamental de la rentabilidad	63
<i>Figura 13.</i> Factores que impulsan implementación de tic	64
<i>Figura 14.</i> Generación de resultados en proceso de ventas	64
<i>Figura 15.</i> Cuenta con sistema de ventas.....	65
<i>Figura 16.</i> Implementación de las tic en mypes	65
<i>Figura 17.</i> Beneficios del uso de tics.....	66
<i>Figura 18.</i> Implementación de procesos tecnológicos.....	66
Consentimiento informado	67

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo pasado surge en el mundo una nueva era llamada “la era del conocimiento”, a partir de la globalización y el empleo de las Tecnologías de comunicación, y la información, cuyo rasgo principal es la velocidad con que cambia y se transforma, abriendo espacio a la generación inagotable de conocimientos y a una nueva economía la que no solo se circunscribe a las empresas de productos sino también a aquellas que ofrecen servicios.

Esto ha ocasionado que las empresas, los gobiernos e incluso los ciudadanos a inviertan en equipos informáticos y de telecomunicaciones cada vez más sofisticados en el afán de estar comunicados e informados en cualquier parte del mundo y a cualquier hora del día, mejorando así su productividad.

En Latinoamérica, Chile, Argentina y Uruguay son los países que más destacan, sin embargo, en nuestro país el esfuerzo ha sido constante, así en el documento del Instituto Nacional de estadística e informática, (2001) denominado *Impacto de la tecnología de comunicación e información en el Perú* se pone en manifiesto la preocupación del gobierno por acortar distancias con los países más desarrollados en cuanto a tics se refiere.

En el mundo de los Negocios el uso de las tecnologías de Información y Comunicación (TICS), han ayudado a lograr mejores resultados, viéndose reflejados en la rentabilidad que estos traen a la organización, es así que quienes han considerado que su uso es importante y que es necesario implementarlo han ido evolucionando la idea de los negocios y quienes se han mantenido al margen poco a poco han sucumbido ante el maratónico crecimiento que representa la competencia, casos como los de Blockbuster y Netflix o la desaparición de gigante Kodak, nos muestran la

importancia que supone el cambio de procedimientos manuales a procedimientos más técnicos.

El uso correcto de las TIC, juega un papel esencial dentro de las Mypes, en cuanto a la simplificación de las tareas se refiere; así como el manejo de sus diversas áreas, asimismo contribuyen a su supervivencia, a fin de garantizar la permanencia de estos dentro del mercado. Puesto que el uso de las TIC, mejora el rendimiento, reduciendo costos, tiempo y en ciertos casos sustituyendo la mano de obra.

Ahora bien, la Región Ucayali, como un mercado de reciente expansión, ha llevado procedimientos manuales, sin embargo, como mercado potencial es necesario que de manera progresiva las Mypes elaboren proyectos que permitan introducir estas herramientas dentro de sus diversos procesos.

Uno de los tantos usos de las TIC y que en la actualidad tiene mayor repercusión es el uso de las redes sociales, que les permiten acercarse a sus clientes, abarcar nuevos mercados, convirtiéndose en herramientas de comunicación para la empresa; otro es la utilización de sistemas tipo ERP (Enterprise Resource Planning) o sistemas de planificación de recursos empresariales, que se hacen cargo de las diferentes operaciones internas de una organización como producción, abastecimientos, distribución e incluso recursos humanos.

La principal carencia que presentan las Mypes al momento de gestionar estrategias que permitan mejorar el desempeño de la misma dentro de la organización; es justamente el uso erróneo o poco uso de las herramientas de información, debido a ello surgió la pregunta de investigación: ¿De qué manera el uso eficiente de las TICs, ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del Sector Inmobiliario, rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018?, del cual se desprende el siguiente objetivo:

Determinar de qué manera el uso eficiente de las TICS, ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del Sector Inmobiliario, rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018, el mismo que se desagrega en los objetivos específicos: Determinar de qué manera la capacitación en el manejo de las Tics ayudará a mejorar la eficacia de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, distrito de Calleria año 2018, determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a alcanzar los objetivos y metas de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, distrito de Calleria año 2018, determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a la optimización de los procesos en las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, distrito de Calleria año 2018 y finalmente determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics contribuye a la rentabilidad de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, distrito de Calleria año 2018.

Ante esto la investigación se justifica ya que pretende aportar nuevos horizontes desde la perspectiva de implementación, gestión y uso correcto de las TIC, en los diversos sectores de las Mypes, teniendo en cuenta la actualidad cambiante e introducción de nuevas tecnologías lo que implica adecuarse de manera correcta y permanente.

Así mismo, es pertinente ya que se enfoca en las, mypes entes dinamizadores del mercado, para procurar su mejora y su evolución lo que redundara en su permanencia en el mercado. Asimismo, su uso correcto, ayudara a las Mypes en la simplificación de tareas y por consiguiente a los beneficios que se desprenden de ello, en términos económicos o de organización.

La metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño descriptivo, transversal no experimental. Como instrumento se

aplicó un cuestionario de 18 preguntas con las técnicas de la encuesta y la entrevista, a una población de 06 mypes ubicadas en el distrito de Callería con las que se trabajó al ser esta finita y pequeña. Obteniéndose los siguientes resultados: en relación a las características del microempresario el 50% de estos tienen entre 40 a 49 años, la mayoría es de sexo masculino y la mitad manifiesta tener grado de instrucción universitario. En cuanto a la característica de las mypes la mitad tiene de 6 a 10 años en el mercado, la mayoría tiene de 1 a 5 trabajadores y mayoritariamente no tienen familiares trabajando en la mypes; En cuanto a las características de la gestión bajo el enfoque de las tic la mayoría considera que su uso ayuda a alcanzar los objetivos propuestos, aunque minoritariamente lo asocia con la rentabilidad, la mayoría afirma brindar asesoría permanente, sin embargo, capacita de manera anual a sus trabajadores mayoritariamente; y la mitad considera que las Tic, ayudan a disminuir los procesos. Finalmente se concluye que las microempresas del sector inmobiliario, venta de inmuebles no aprovechan al máximo las herramientas tics en sus organizaciones, lo que les ha impedido un mayor crecimiento en el mercado y utilizan las tics, pero no como herramientas que les va a generar rentabilidad ni el acceso a más clientes, sino solo como acelerador del trabajo administrativo de la microempresa.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

López (2016) *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá*. Trabajo de grado para obtener el título de Magíster en Gerencia de Operaciones, en la Universidad de Chía – Colombia. El objetivo general de esta investigación fue: Analizar la relación entre la disponibilidad y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el desempeño de las ferreterías pymes en Bogotá. La información de este estudio se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta estructurada a una muestra de 50 propietarios o administradores de ferreterías en Bogotá. La metodología utilizada en este estudio fue de acuerdo al tipo de investigación en este caso un estudio descriptivo-correlacional.

Se llegó a las siguientes conclusiones;

- En general los resultados del estudio muestran que a pesar de que las TIC son importantes en el desarrollo empresarial, en esta investigación, la información cuantitativa indica que no todos los elementos o herramientas de las TIC aportan a los resultados financieros y operacionales de las ferreterías estudiadas en Bogotá, el único elemento altamente influyente es el uso de internet.
- Actualmente las ferreterías Pyme en Bogotá disponen de pocos elementos TIC como por ejemplo elementos de telefonía, servicios como el correo electrónico o banca en línea, y en muchos casos solo poseen un computador, lo cual demuestra que es un sector aun relegado de las nuevas tecnologías, pero consiente de la importancia que éstas tienen para el crecimiento y posicionamiento de la empresa.

Vega y Reyes (2015) *Impacto del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas MBA. Universidad de Medellín, Colombia. El principal objetivo de esta investigación fue: Determinar el impacto que tiene del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. Se utilizó un tipo de estudio descriptivo, aplicado a 25 jueces, 115 empleados de los diferentes despachos judiciales y a 5 magistrados quienes fueron actores clave para el estudio.

Los resultados indican que el impacto de las TIC en la gestión judicial de la Entidad es moderado basado en las limitaciones actuales del flujo de información con los usuarios y con las demás entidades de la rama judicial. Por lo que su principal conclusión fue: No se ha integrado el sistema de información con todos los municipios de la región de Norte de Santander y Arauca. Adicionalmente, a pesar que se cuenta con herramientas tecnológicas para mantener interactividad con proveedores y usuarios del servicio judicial, el personal de la Entidad no los conoce completamente por la resistencia al cambio que supone realizar las tareas de diferente manera.

Antecedentes Nacionales

Muñoz (2017) *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016*, tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima - Perú 2017.

El principal objetivo del estudio fue: Determinar de qué manera el uso de las TIC influye en la participación en el mercado internacional de las mypes del Sector Textil y Confecciones de Lima Metropolitana. Para analizar esta situación, se realizó una encuesta a 35 mypes del Sector Textil y Confecciones de Lima Metropolitana, bajo un tipo de estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, diseño transversal, no experimental. El estudio llegó a las siguientes conclusiones:

1. El avance tecnológico, el uso de las TIC e Internet están siendo cada día más imprescindibles en las empresas. Estas tecnologías están inmersas en todas las actividades y procesos de la organización haciéndolas más productivas y competitivas.
2. El Sector Textil y Confecciones peruano es un sector manufacturero con gran potencial, representa el 8% del PBI industrial, el 1,2% del PBI nacional y es el segundo sector no tradicional con las mayores exportaciones hacia mercados como Estados Unidos, Brasil, Ecuador, Venezuela y países europeos. Asimismo, también que generan un gran aporte al empleo nacional entre trabajos directos e indirectos. El Perú posee el algodón y la fibra de alpaca que son materias primas de gran valor en el mercado internacional por su alta calidad.

Ruiz y Trinidad (2017) *Efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Competitividad Internacional de las Pymes Agroexportadoras de Espárragos Frescos en Lima Metropolitana y Callao*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima- Perú. El principal objetivo de esta investigación fue: evaluar la relación entre el efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación con la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao. Para tal fin se realizaron entrevistas y cuestionarios a la

población conformada por 52 pymes ubicadas en Lima Metropolitana y Callao dedicadas a la exportación de espárragos frescos, integrada por el mismo número de personas entre hombres y mujeres los responsables La metodología de la investigación es mixta, se pretende utilizar esta metodología con el fin de complementación de los datos cualitativos obtenidos inicialmente con los cuantitativos.

El instrumento de recolección de datos se ha estructurado de esa forma, el tipo de investigación es “correlacional” pues se busca la relación de las variables de estudio, determinar cuan fuerte es la relación de la competitividad internacional en base al uso de las TIC. Es una investigación “no experimental” ya que no se manipulan las variables, la dimensión del tiempo es “transaccional” debido a que se recolectaran datos en un solo momento. Se procesará la información recabada con aplicación del programa estadístico SPSS para el análisis correlacional. El estudio llevo a las siguientes conclusiones: El uso de las TIC se relaciona positivamente con la competitividad internacional en las pymes y por ende eso beneficia el crecimiento económico del país. Las pymes agroexportadoras de espárragos han presentado en los últimos tres años ganancias netas regulares y buenas utilizando las TIC en sus procesos tanto administrativos y sus gestiones productivas, buscando mejorar su tecnología para su eficiencia y eficacia. Por lo tanto, las TIC han contribuido en la competitividad internacional de las pymes y ofrecen poder seguir contribuyendo.

Bardales (2018) *Propuesta del uso de las Tic para mejorar la Efectividad de los procesos del área de Administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho, 2016*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Pública, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. El objetivo principal de esta

investigación fue proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el establecimiento penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación descriptiva, explicativa y propositiva. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo con propuesta. La población estuvo conformada por 120, de los cuales 20 corresponden a los trabajadores y 100 a internos del establecimiento penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho; de donde la muestra fue de 92 entre trabajadores e internos. Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario para medir la eficiencia y eficacia del Procesos administrativos, a través de los internos y trabajadores del Penal de Carquín-Huacho. Se buscó la validez del contenido a través de juicios de expertos y el instrumento resulto aplicable. El estudio llego a las siguientes conclusiones: El 100% trabajadores encuestados, manifiestan que, con el uso de las TIC, se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos, los internos y trabajadores manifestaron que el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín, no son óptimos.

García (2018) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las Tic (Implementación de un software para el manejo de Historias Clínicas) en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Actividades de Hospitales (Clínicas) del Distrito de Huaraz, 2015* Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Huaraz - Perú. El principal objetivo de esta investigación fue: describir las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las tecnologías de información y comunicaciones (implementación de un software

para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015. El Tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativo. En cuanto al diseño de investigación fue no experimental, Transaccional. La población estuvo conformada por los gerentes de las mypes del sector servicio–rubro actividades de hospitales (clínicas) de Huaraz, de los cuales se determinó como muestra a 6 establecimientos clínicos que tenían la denominación actividades de hospitales (clínicas). Entre los principales resultados alcanzados fue que el total de los gerentes afirman que se considera la importancia de la aplicación de un software para el almacenamiento de datos de sus clientes. El 34% de los gerentes encuestados señala que a veces tienen en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, mientras que un 33% señala que casi siempre tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, 33% señala que a veces tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes. Finalmente, concluyen que las herramientas tic aplican un proceso de garantizar seguridad y control dentro del proceso de almacenamiento de datos de los clientes, para evitar pérdida de información de los clientes ahorrando tiempo de proceso de almacenar información. Las herramientas son aquellos que poseen las capacidades y los conocimientos especializados que permiten organizar los conocimientos en sistemas y estructuras que facilitan el uso productivo de los recursos de información y de conocimientos.

Paredes (2018) *Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su relación con el Desempeño Docente en la Institución Educativa 40029 “Ludwing Van Beethoven”*, Alto Selva Alegre 2017. Tesis para optar el grado de grado académico de

maestro en ciencias Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - Perú. El objetivo principal de esta investigación fue: determinar la relación de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño docente en la Institución Educativa 40029 “Ludwing Van Beethoven”, Alto Selva Alegre, Arequipa – 2017.

Esta es una investigación hipotético - deductivo no experimental, la población es de tipo censal y está conformada por 70 docentes del nivel primario y secundario de la Institución Educativa 40029 “Ludwing Van Beethoven”, Alto Selva Alegre, Arequipa, Se aplicaron los instrumentos: para la V1, las TIC, el cuestionario y para la V2, el desempeño docente, el cuestionario. Por el procesamiento de datos la investigación es cuantitativa, los datos son numéricos y se cuantifica, se someten a un análisis estadístico y son interpretados mediante tablas y gráficos; para la estadística inferencial, la correlación Pearson. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación significativa entre las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño docente en la Institución Educativa 40029 “Ludwing Van Beethoven”, Alto Selva Alegre, Arequipa – 2017, lo cual se demuestra con los resultados obtenidos, que se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis de la investigación.
- Al realizar el análisis de los datos obtenidos en el nivel de dominio de las tecnologías de la información y comunicación por los docentes en la Institución Educativa 40029 “Ludwing Van Beethoven”, Alto Selva Alegre, Arequipa – 2017, nos da como resultado que el 78.60 % (55 docentes) el nivel deficiente, en seguida el 21.40% de docentes están en el nivel aceptable, es decir, que los docentes no dan uso a las TIC. En cuanto al conocimiento de las TIC, utilización

y generación de recursos TIC. La comunidad educativa debe trabajar mancomunadamente para abanderar el uso adecuado de las TIC en la formación del sujeto, dando interés a grupos interdisciplinarios para la creación de hábitos que prioricen el correcto funcionamiento de los protocolos y recursos tecnológicos utilizados en la formación.

Bayona (2019) en su tesis *Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza, casco urbano distrito Chimbote, 2019*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Sede Chimbote – Perú. La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza, casco urbano distrito Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal, y se utilizó una población muestral de 22 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas. Obteniéndose los siguientes resultados. El 81.82% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad. El 68.18% de los representantes son de género femenino. El 72.73% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria. El 68.18% son los administradores. El 68.18% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 6 años en el rubro. El 77.27% tienen entre a 1 a 5 trabajadores. El 72.73% tienen poco conocimiento sobre el termino gestión de calidad. El 63.64% aplican el marketing. El 81.82% aplican la técnica de la observación. El 72.73% si cuentan con una computadora. El 81.82% de los

representantes usan la red social Facebook para ofrecer los servicios. El 54.55% establecen que lograron como beneficio incrementar las ventas de la empresa. Se concluye que las empresas en estudio aplican gestión de calidad utilizando el marketing y las redes sociales como el Facebook y WhatsApp para ofrecer sus servicios, del mismo modo les ha permitido incrementar sus ingresos e identificar las necesidades de los clientes.

Antecedentes Locales

Espinoza (2018) *Gestión bajo el enfoque de uso de las Tic, en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Atención a Distribuidoras, Ciudad de Pucallpa, año 2018.* Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Pucallpa - Perú. El principal objetivo de esta investigación fue determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro Atención a Distribuidoras, en la ciudad de Pucallpa, año 2018.

Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, y no experimental. Se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como conclusiones:

- Las mypes de atención a distribuidoras de la ciudad de Pucallpa en un 44.44% están comprometidos con la práctica de una gestión de calidad. Asimismo, 88.9% de comprenden las fluctuaciones del mercado y las necesidades del cliente con las repercusiones que esta genera. Lo cual representa una fortaleza.
- Los microempresarios entienden la importancia de la innovación, por ello más de la mitad (66.67%) afirman fomentarla en su equipo de colaboradores. Sin embargo, no

están de acuerdo que sea necesario las TIC para generar innovación en los procesos de la empresa.

- Los microempresarios sustentan principalmente su inversión en TIC por “crecimiento” (22,2%); “servicio al cliente” (22,2%) e incremento de “productividad” (33,3%). Sin embargo, para algunos es considerado un “gasto”.

- La mayoría compuesta por 88,9% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, aseguran que la aplicación de las TIC otorga la posibilidad de tomar mejores y oportunas decisiones en la empresa.

Vargas (2017) en su tesis *El rol de las TIC en el proceso de Desarrollo Comunitario Rural: El caso del telecentro de Pueblo Libre bajo el Programa Inclusión Digital de CEDRO*. Tesis para optar el título de Licenciada en Comunicación para el Desarrollo. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. El objetivo principal de la investigación fue: Analizar los procesos de comunicación que facilitan la apropiación de Tecnologías de la Información y Comunicación para el empoderamiento y generación de capacidades en comunidades productivas rurales en el caso del telecentro del caserío Pueblo Libre - Pucallpa. La metodología que se empleo fue para estudios de tipo descriptivos, analíticos, estudio de caso. Se utilizó como técnica la observación y la entrevista. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Sobre la Racionalidad del Programa Inclusión Digital: Los elementos lógicos que construyen la racionalidad del Programa Inclusión Digital, el cual devino en la instalación de un telecentro en Pueblo Libre, se dieron a partir del aprovechamiento de una oportunidad de poder desarrollar un proyecto de mano de un socio estratégico (que podría brindarle una inversión mayor a otros proyectos con los cuales se contaba en ese

momento en la institución), teniendo el mismo enfoque de lucha contra las drogas y promoción de una cultura de la legalidad, pero bajo otra metodología y estrategia de acción distinta a la realizada anteriormente por la institución, teniendo como punto de partida la experiencia que tenía la institución en las zonas en las que el proyecto proponía su foco de intervención.

- Sobre los recursos comunicacionales: Los recursos comunicacionales empleados por el Programa Inclusión Digital fueron desarrollados de dos maneras: a partir de las necesidades comunicacionales de los componentes del programa y sus objetivos generales; y, en segundo lugar, a través de la identificación de las necesidades de la población con respecto a la implementación del telecentro. Esto por del conocimiento previo de los pobladores a partir del trabajo realizado por CEDRO en la zona.

2.2. Bases Teóricas.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación concepto

Para Bribiesca et al. (2016) en “Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Organizaciones”, la tecnología es el conjunto de conocimientos, instrumentos, métodos y técnicas que son utilizados o están diseñados para resolver un problema.

Por otro lado, la información es el conjunto organizado de datos, procesados y ordenados que aportan nuevos conocimientos, por lo tanto, la Tecnología de la Información son las herramientas específicas, sistemas, Software, programas informáticos y otros utilizados para transferir información entre los interesados. Por su parte la comunicación es el proceso mediante el cual se emiten mensajes que tienen

una cierta intención o propósito específico a través de un canal establecido y un código reconocido por el emisor y el receptor.

Así entonces el concepto de Tecnologías de la Información y la Comunicación se podría describir como un conjunto técnicas, prácticas y herramientas desarrolladas para el tratamiento, almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos con la finalidad de organizarlos de tal manera que sirva para la solución de problemas y la generación de nuevos conocimientos.

Las Tics y su Evolución

Los Comienzos de las Tics (Tecnologías de Información y Comunicación), estos se remontan a la década de los 70 del siglo XX, durante la gran revolución digital, sin embargo, muchas otras herramientas de comunicación han sido desarrolladas desde hace mucho tiempo atrás como la forma de comunicación como los celulares. Casi siempre se asocia el término Tic, con los avances tecnológicos que se suscitaron durante la segunda mitad del siglo pasado, en los temas relacionados a la comunicación, sin embargo, sin ir a lo rudimentario, las formas de comunicación siempre han estado presentes desde la forma más primitiva de emitir sonidos e incluso en los animales, suponen grandes avances en el área.

A principios de los 60 y 70, se comienzan a desarrollar las primeras computadoras, surgen los transistores y nace la versión antigua de la red, que hoy en día se conoce como internet.

Posteriormente en los años 70 y 80, se incorpora a informática en las telecomunicaciones, las herramientas de comunicaciones se hacen cada vez más pequeñas en tamaño.

Los años 90 a la Actualidad, las Tic, han sufrido grandes cambios y denotan considerables avances, no siendo posible concebir hoy en día la vida diaria sin un aparato celular, esto se ha extendido dándole usos diversos y casi todas las cosas que hoy conocemos están ligadas directa o indirectamente a las tecnologías de Información o Comunicación.

Las Organizaciones y las tics

Martínez et al. (2010), Sostienen: “Actualmente, el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (Tics) en las Pymes (pequeñas y medianas empresas), son un elemento esencial en la integración de las actividades básicas de operación, ya que su actividad económica requiere de sistemas que les permitan mantenerse en el mercado, ir a la vanguardia y, desde luego, que generen rendimientos acordes a las expectativas de las organizaciones. Los resultados obtenidos exponen una influencia positiva en el rendimiento de la Pyme, por lo que la utilización de las Tics en el seno de las organizaciones puede constituir una ventaja competitiva”.

La implementación de las TIC, coadyuvan a simplificar actividades fundamentales y van desde actuar independientemente usando patrones hasta realizar actividades varias mediante comandos, haciendo que estos se vuelvan competitivos en cuanto a calidad de gestión y manejo.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), hacen referencia a todas aquellas herramientas, programas y recursos, que se utilizan a fin de dar soporte al acceso de información y datos, que permitan, simplificar los procesos de almacenamiento e intercambio de información.

Para el cumplimiento de estos objetivos es necesario el uso equipos y servicios electrónicos.

No se novedad que las Mypes cada vez más se sientan presionados a explorar nuevos métodos para llevar el desarrollo de la parte comercial como operativa; todo en base a nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, ya que es bien sabido que en la actualidad estos conceptos guardan estrecha relación con los diversos sectores económicos.

Y abarcan desde como deseamos que nuestro negocio se desarrolle, hasta cuanto deseamos que estos nuestro producto sea reconocido, convirtiéndose así en un importante aliado para muchos sectores, teniendo en cuenta que estos demandan un menor costo en las diversas escalas de las organizaciones

Impacto de la Tecnología en las Organizaciones

Bribiesca. et al. (2016) nos manifiestan que Las Tecnologías de Información y la comunicación actualmente se encuentran presentes en las organizaciones, desde lo más básico hasta lo más complejo, para su implementación se debe tener presente la estructura de la organización, teniendo en cuenta a las diversas áreas, las restricciones y funciones de estas.

El entorno las organizaciones está en frecuente cambio, debido a diversos factores como la globalización de los mercados, el crecimiento del sector servicios, la economía y el creciente desarrollo tecnológico lo que hace que el impacto de la tecnología en la empresa haya sido cada vez más importante ya que facilitan las actividades que realiza la empresa, por lo que las empresas que no adoptan tics se están quedando rezagadas

La empresa que incorpora las nuevas tecnologías cuenta con mayores recursos, volviéndose más competitivas ya que las personas que las dirigen pueden elegir la estrategia que se adecua más a los objetivos de la organización gracias al abanico de posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información tales como los sistemas para la automatización de la información y Big data para la toma de decisiones, redes neuronales artificiales para medir el desempeño de los trabajadores y análisis de inversiones, sistemas expertos para mesas de ayuda y redes sociales para interacción con los clientes, así como también la computación en la nube y el aprendizaje en línea para optimizar el uso de los recursos, entre otros.

Además de facilitar el trabajo cotidiano en las organizaciones como el pago a proveedores, manejo de las compras, ventas, análisis de puestos también el uso de las TICs está cambiando la forma de ver el trabajo el mismo que ya no puede ser realizado dentro de los ambientes de la organización, sino también desde su propio hogar dándole al trabajador una mayor libertad y eliminando las tareas aburridas y rutinarias.

Osorio (2015) en *“Alternativas para nuevas prácticas educativas Libro 3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa”* afirma que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) contribuyen significativamente en muchos sectores, a la vez que su evolución y adopción plantean desafíos ya que su empleo requiere de habilidades y destrezas diferentes, de allí la importancia de la capacitación en su uso con todo lo que eso implique.

Adaptarnos a las nuevas tecnologías y aprender a usarlos de forma efectiva, nos ayudara a mantener los niveles competitivos de nuestra organización, evitarán el

rezago, más por el contrario permitirán el manejo efectivo de las diversas áreas, la disminución de gastos en los procesos y el aumento en las utilidades.

Los retos que suponen el nacimiento de nuevas tecnologías, de cierta forma resulta más beneficioso para las Mypes, las mismas que se encuentran en pleno proceso de expansión y crecimiento, dando a conocer determinado producto o servicio, asimismo tendrá que mostrarse atractivo al público mediante la simplificación de procesos, ya que en el mundo cambiante el tiempo más corto que toma realizar actividades son más valoradas por los agentes externos (Clientes).

Calidad

La Calidad es esa condición de atractiva, creación, fabricación o naturaleza, Calidad representa lo que es bueno, por definición, y determina si un producto o servicio es bueno o malo.

Gutiérrez (2010) en “Calidad Total y Productividad” Afirma: “La calidad es ante todo satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio, expectativas generadas de acuerdo con las necesidades, los antecedentes, el precio, la publicidad, la tecnología, etcétera”. (p. 09)

La obtención de la calidad está centrada en mayormente en la aceptación externa de nuestros productos o servicios, hacerlo atractivo, satisfacer necesidades, teniendo la premisa de que lo bueno también puede tener muchas veces un costo accesible.

La Norma ISO 9000 (2000), detalla: “La gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad,

entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos”.

Para la obtención de la calidad se deben tener en cuenta parámetros y lineamientos en los diferentes escalones de una organización, comprometiéndose a todos, en los resultados, ya que la calidad va más allá de un producto es el proceso en sí de cómo se desarrolla una actividad.

Juran (1993), define: “la Calidad en el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Muchos autores conciertan que el término calidad está ligado directamente a la satisfacción de los clientes, puesto que, para las organizaciones, el cliente es la parte fundamental del ciclo continuo de sus operaciones.

Para Cuatrecasas (1999) en “Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación” la Calidad puede definirse como: “El conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en su sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requisitos del usuario”

Se señala muchas veces a la calidad como la buena presentación de un servicio o la durabilidad de un producto, sin incautación esto se fija en las diversas escalas de producción.

Las Mypes.

Las Mypes tienen diversas definiciones de acuerdo a los diversos autores, en sí una Mype es una unidad económica conformada por una persona natural o jurídica, la

misma que desarrollara una actividad económica, que puede ser venta de productos o prestación de servicios.

Prialé (2007) sostiene: “Que Por lo general este tipo de empresas no cuenta con la mercadotecnia adecuada para que su negocio se desarrolle ya que lo consideran un gasto muy costoso y prefieren invertir en mercancía para su negocio. Este tipo de microempresas no cuentan con la mercadotecnia adecuada porque no se registran en hacienda pensando que los impuestos que pagaran son muy elevados”. (p.415)

Estas pequeñas economías, centran sus esfuerzos en la compra y venta de productos ya que su supervivencia depende de la rentabilidad que genere sus actividades.

Las Mypes, como generadoras de trabajo, acogen muchas veces a personas sin experiencia laboral ya que sus actividades comprenden desde labores básicas, hasta tareas intermedias y no requieren mayores esfuerzos tecnológicos en sus labores.

Decreto Supremo 008- 2008 (2008), Declara: La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto, desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las actividades que desarrollan las Mypes carecen de tecnología, estando en su gran mayoría supeditados a funciones laborales básicas, estos van dirigido a públicos amplios de unos varios sectores, careciendo de expansión que tienen sus productos o servicios, centrándose básicamente en una sola región, las actividades que se

desarrollan mayormente están dirigido a poblaciones jóvenes en etapas de crecimiento, debido a que formación o experiencia no apunta a ser competitivo.

2.3. Marco Conceptual.

Estrategia empresarial:

De acuerdo a Chiavenato (2007) en Teoría General de la Administración. La estrategia se refiere a la totalidad de acciones planificadas de antemano, que casi siempre significa cambio organizado. Es decir, el conjunto de todas las operaciones que toma la alta dirección y que van a determinar su comportamiento frente a determinadas circunstancias.

Organizar

Consiste en identificar las actividades requeridas, agruparlas en áreas y puestos de trabajo, asignaturas y jerarquizar tanto los puestos como las funciones correspondientes, pero para ello antes se debe realizar la planificación de los objetivos y metas a los que se trata de llegar y su importancia radica en el hecho de que promueve la eficiencia administrativa.

Planificar

Constituye un proceso mediador entre el futuro y el presente. Prever una serie de acciones y organizarlos pasos para lograr un fin.

Se inicia con el establecimiento de objetivos y el planteamiento de las acciones necesarias para cumplirlos, con base en la eficacia en la toma de decisiones y el manejo adecuado de los recursos organizacionales.

Responsabilidad

Spaemann (2007) en “Ética: cuestiones fundamentales” indica que se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre

voluntad, de la cual resulta la necesidad de asumir todas aquellas consecuencias que de estos actos se deriven.

Recursos humanos

Son todas aquellas personas o grupos de personas que colaboran en una organización. Se consideran recursos desde el momento en que se ingresan en la organización como elementos de trabajo, donde con su esfuerzo transforman otros recursos.

Trabajo en equipo:

Para Robbins y Coulter (2014) en “Administración” al respecto menciona que se trata de dos o más individuos que interactúan y son interdependientes y cuyos esfuerzos dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales.

III. HIPÓTESIS

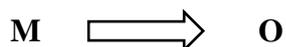
Hernández, Fernández, y Baptista. (2014) en “Metodología de la Investigación Científica” manifiestan que son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado; deben ser formuladas a manera de proposiciones en el caso de los estudios de nivel de descriptivo no se considera necesario el planteamiento de una hipótesis ya que este tipo de estudios se limita a describir las características de las variables tal como se presentan en la realidad, por lo que en la presente investigación no se plantea hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental – transversal- descriptivo.

Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de la variable

No Experimental: La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

Descriptiva: La investigación tendrá carácter descriptivo, sólo se describirán las partes más relevantes de la variable en estudio.

Transversal: Todas las variables son medidas en una sola ocasión; es decir un solo periodo de tiempo, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes

4.2. Población y muestra

Población

Según Tamayo (2004) en *El Proceso de la Investigación Científica* la población es la totalidad de un fenómeno en estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno. En el caso de la presente investigación la población está conformada por 06 mypes del sector inmobiliario,

ubicadas en el distrito de Calleria, información obtenida en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Muestra

La muestra está constituida por el total Mypes del sector comercio, rubro inmobiliario, al ser una población finita y pequeña, de acuerdo al siguiente cuadro:

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION
01	Inmobiliaria Ucayali Home´s	Jirón Progreso 386
02	Urbnova Inmobiliaria	Jirón Coronel Portillo 396
03	Inversiones Inmobiliarias Progreso SAC	Jirón Progreso 182
04	Neuroventas Inmobiliaria	Prolongación Jirón Ucayali 207
05	Red KIU – Pucallpa	Jr. Iparia 1769
06	Inmobiliaria KIU	Av. Tarapacá 905

4.3. DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición Operacional	Escala de Medición
Gestión de Calidad bajo el Enfoque de las Tics.	Es el estilo de conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos del cliente con eficiencia y eficacia, para lo cual se servirá del uso de la Tecnología de Información y Comunicación (Tics) que involucra al conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información.	• Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Grado de conocimiento Competencias técnicas del personal 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Realiza Ud. asesoría permanente en el tema de uso y manejo de tic? ¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal? Nunca Mensual Anual ¿Le ha sido fácil implementar las tic en su empresa? 	Nominal Si, No
		• Metas y Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Grado de conocimiento Nivel de aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que el uso de tic ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por la empresa? ¿Ha considerado implementar nuevos procesos a fin de captar mayor cantidad de clientes? 	Nominal Si, No
		• Optimización de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Grado de mejora Disminución de porcentaje de errores en los procesos Monitorizar mejora en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que las tic contribuyen a la disminución de procesos? ¿Qué le impulso a implementar las tic en su empresa: La innovación El servicio al cliente Crecimiento Productividad Dentro del proceso de ventas ¿que es lo que le genera mejores resultados? Publicidad impresa Paneles Redes sociales Páginas web Publicidad audiovisual ¿Cuenta su empresa con un sistema de ventas, compra, revisión de procesos y control? 	Nominal Si, No
		• Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento sostenible Aumento en porcentaje de utilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que las tic constituyen pilares fundamentales en la rentabilidad que genera su empresa? ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las tic: Mejorar la gestión de los pedidos Conocer mejor a los clientes Reducir costos Aumentar ventas? 	Nominal Si, No

Fuente:
Elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario estructurado con 18 preguntas: Las 4 primeras dirigidas a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 3 siguientes dirigidas a las características micro y pequeñas empresas y las 11 últimas dirigidas a las características de una gestión bajo el enfoque de las tic. (Ver anexo 4).

4.5 Plan de análisis

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta, se utilizó el Programa Informático Microsoft Excel para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, asimismo se utilizó el Programa Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el Programa Portable Document Format (PDF) para la presentación final de la investigación y se utilizó el Programa Microsoft PowerPoint para la elaboración de la ponencia de la investigación. Finalmente se utilizó el programa anti plagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>Problema General: ¿De qué manera el uso eficiente de las TIC, ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Callería año 2018?</p> <p>Problemas específicos: P₁. ¿De qué manera la capacitación en el manejo de las Tics ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018?</p> <p>P₂. ¿De qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a alcanzar los objetivos y metas de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018?</p> <p>P₃. ¿De qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a la optimización de los procesos en las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018?</p> <p>P₄. ¿De qué manera el uso eficiente de las Tics contribuye a la rentabilidad de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar de qué manera el uso eficiente de las TIC, ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Callería año 2018</p> <p>Objetivos específicos: O₁. Determinar de qué manera la capacitación en el manejo de las Tics ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018</p> <p>O₂. Determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a alcanzar los objetivos y metas de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018.</p> <p>O₃. Identificar las características del uso de las Tics en las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018</p> <p>O₄. Determinar De qué manera el uso eficiente de las Tics contribuye a la rentabilidad de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018</p>	<p>Variable: Gestión de Calidad bajo el Enfoque de las Tics.</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación. 2. Objetivos y Metas 3. Optimización de los procesos 4. Rentabilidad 	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental, descriptivo, transversal.</p>	<p>Técnica: - Observación. - Entrevista - Encuesta</p> <p>Instrumentos: - Cuestionario.</p> <p>Población: - 06 mypes Inmobiliarias dedicadas a la venta de inmuebles en el Distrito de Calleria.</p> <p>Muestra: - Se trabajó con el total de la población al ser finita y pequeña.</p>

4.7 Principios éticos

- Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- Beneficencia y no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta

especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

- Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 01

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles Distrito de Calleria, año 2018

Datos Generales	N	%
Edad		
18 a 28 años	0	0
29 a 39 años	1	17
40 a 49 años	3	50
50 a mas	2	33
Total	6	100
Genero		
Masculino	5	83
Femenino	1	17
Total	6	100
Grado de instrucción del microempresario		
Secundario	1	17
Técnico	2	33
Universitario	3	50
Otro	0	0
Total	6	100
Cargo que desempeña		
Dueño	1	17
Administrador	5	83
Total	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles distrito de Calleria, año 2018

Tabla 02

Características de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles Distrito de Calleria, año 2018

Características de las microempresas	N	%
Años en el mercado		
1 a 5 años	2	33
6 a 10 años	3	50
10 a mas	1	17
Total	6	100
Cantidad de trabajadores		
1 a 4 trabajadores	4	66
5 a 8 años	1	17
9 a más	1	17
Total	6	100
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	1	17
No familiares	5	83
Total	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles distrito de Calleria, año 2018

Tabla 03

Características del enfoque a las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector del inmobiliario rubro venta de inmuebles Distrito de Calleria, año 2018

Características del enfoque a las TIC	N	%
Realiza usted asesoría permanente en el tema de manejo y usos de la tic		
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100
Cada cuanto tiempo capacita a su personal		
Nunca	0	0
Mensual	1	17
Anual	5	83
Total	6	100
Considera que el uso de las tic ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por su empresa		
Si	4	67
No	2	33
Total	6	100
Consideran que las tic contribuyen a la disminución de procesos		
Si	3	50
No	3	50
Total	6	100
Considera que las tic constituyen pilares fundamentales en la rentabilidad que genera su empresa		
Si	1	17
No	5	83
Total	6	100
Que le impulso a implementar las tic en su empresa		
La innovación	1	17
El servicio al cliente	0	0
Crecimiento	3	50
Productividad	2	33
Total	6	100
Dentro del proceso de ventas que es lo que le genera mejores resultados		
Publicidad impresa	1	17
Paneles	4	60
Redes sociales	1	17
Páginas web	0	0
Publicidad audiovisual	0	0
Total	6	100

Continua

Cuenta su empresa con un sistema de ventas, compra, revisión de procesos y control		
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100
Le ha sido fácil implementar las tic en su empresa		
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100
Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las tic		
Mejorar la gestión de pedidos	2	33
Conocer mejor a los clientes	1	17
Reducir costos	1	17
Aumentar las ventas	2	33
Total	6	100
Ha considerado implementar nuevos procesos tecnológicos a fin de captar mayor cantidad de clientes		
Si	5	83
No	1	17
Total	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles distrito de Calleria, año 2018

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles Distrito de Calleria, año 2018

Del total de encuestas realizadas la mitad de los microempresarios tienen entre 40 y 49 años, 33% tienen más de 50 años y un 17% tienen entre 29 y 39 años (tabla 1), estos resultados difieren de los obtenidos por Espinoza (2018) en cuyo estudio la mayoría de los representantes de las mypes se encuentran en el rango de los 29 a 39 años de edad, esto podría deberse a que son rubros diferentes, en cuanto al sexo del microempresario la mayoría es del sexo masculino (83%) y solo el 13 % es de sexo femenino lo que también difiere del estudio antes mencionado aunque no tan diametralmente, (masculino 66% y femenino 33%) y esto puede vincularse a las cifras que se manejan en el país en relación a los cargos directivos que son ocupados mayoritariamente por personas del sexo masculino. En relación a la formación académica en ambos estudios los representantes de las mypes tienen mayoritariamente grado universitario, lo cual se debería a que se necesita cierto grado de conocimiento especializado en ambos rubros.

Tabla 2. Características de los micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles Distrito de Calleria, año 2018

En relación a la cantidad de años de la empresa en el mercado, la mitad afirmó tener entre 6 a 10 años (tabla 2) lo que contrasta con lo indicado por Bayona (2019) quien tiene el mayor porcentaje (68.18%) entre los 4 a 6 años lo cual tendría su explicación en el rubro en que realizó la investigación que en su mayoría son empresas jóvenes que tienen un ciclo de vida más vertiginoso que el rubro objeto esta investigación, en cuanto a la cantidad de trabajadores si existe coincidencia ya

que se en ambos casos se obtuvo un mayor porcentaje entre 1 a 4 trabajadores (66%) y en la pregunta relacionada con el grado de familiaridad de las personas que laboran en la microempresa el mayor porcentaje (83%) indico que no tiene familiaridad con sus colaboradores.

Tabla 03 Características del enfoque a las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, colegios de primaria del distrito de Calleria, año 2018

Luego de realizada la tabulación de la encuesta y en relación al objetivo general: determinar de qué manera el uso eficiente de las TICS, ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del Sector Inmobiliario, rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018, se ha podido observar que si bien mayoritariamente consideran que el uso de las tics ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por la empresa (67%) no asocian el uso de tics con la rentabilidad (17%) y tampoco con el conocimiento y acercamiento a sus clientes (17%) lo cual constituye un aspecto negativo para estas mypes, ya que se contrapone a lo manifestado por Maldonado et al. (2010) cuando afirman “...que el uso de las Tics permite mejorar sustancialmente toda actividad administrativa dentro de las empresas, y en especial en las pymes” y debe vincularse a todos las estrategias de la organización tales como la satisfacción del cliente ya que nos permitirá conocerlo más de cerca para saber sus necesidades y deseos para satisfacerla lo que se traduce en un mayor número de clientes y por consiguiente una mayor rentabilidad, así también lo entiende Ruiz y Trinidad (2017) en su tesis *Efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Competitividad Internacional de las Pymes Agroexportadoras de Espárragos Frescos en Lima*

Metropolitana y Callao, cuando relaciona el uso de la tics con la competitividad y por consiguiente con el beneficio económico.

En relación al objetivo específico determinar de qué manera la capacitación en el manejo de las Tics ayudará a mejorar la eficacia de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018, la mayoría de los microempresarios respondió que realiza asesoría permanente en temas de manejo de tics, sin embargo, al ser interrogados acerca del intervalo de tiempo en el que capacita a su personal responden en igual porcentaje que anualmente, claro indicativo que si bien conocen la importancia de mantenerse actualizado en el manejo de las tics no considera a la capacitación como un aspecto fundamental para el desarrollo de su microempresa lo que estaría limitando su crecimiento, al respecto Muñoz (2017) en su tesis *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016* afirma que es necesario un plan de capacitación que aporte a la organización las herramientas fundamentales para aprovechar las ventajas del uso de tics y que la capacitación sea constante de acuerdo a los cambios que se dan en la actualidad ya que solo esto asegurará ventaja competitiva para la organización.

Los objetivos 02 Determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a alcanzar los objetivos y metas, y 03 Determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a la optimización de los procesos en las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, nos indica que la mitad de los entrevistados considera que si bien lo que le impulso a aplicar las tics es el hecho de considerar que favorecería su crecimiento, aun no percibe las ventajas de aplicar tic para el temas de marketing y lo

ve solo como un instrumento de soporte a las áreas administrativas desaprovechando las múltiples aplicaciones de uso de la tecnología en mypes, como bien lo señala Fernández (2007) en su libro *Tic para las pymes* cuando manifiesta “...una de las principales barreras o limitaciones para alcanzar un mayor uso de la tecnología es en muchos casos el desconocimiento y la desconfianza sobre lo que las tecnologías pueden hacer por y para su negocio” estos resultados se asemejan a los encontrados por Espinoza (2018) en su tesis *Gestión bajo el enfoque de uso de las tics, en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año 2018*, en donde solo un 44% utiliza las tics en todas las áreas de su empresa y a un 33,3% le sirve para atender y dinamizar sus “operaciones comerciales”, lo que afirma lo manifestado por Fernández (2007).

Finalmente, en relación al objetivo 04: Determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics contribuye a la rentabilidad de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, minoritariamente consideran que las tics se constituyen en pilar fundamental para la rentabilidad, lo que deja en claro manifiesto que aún no conoce la real importancia del uso de tics en las organizaciones, ya que su implementación afecta a todas las áreas funcionales de la organización, tal como lo afirma Maldonado et al. (2010) en su investigación, al mejorar sustancialmente la generación, el acceso y distribución de la información aportando a la toma de decisiones y a la conexión con los clientes y proveedores que se traducirá en rentabilidad para la microempresa.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación a la tabla 1 se concluye que la mayoría de los microempresarios tienen entre 40 años y más, son de sexo masculino, grado de estudios superior y son en su mayoría los dueños del negocio.
2. En relación a la tabla 2 se concluye que las microempresas del rubro la mitad tiene entre 6 a 10 años en el mercado, en cuanto a la cantidad de trabajadores la mayoría tiene de 1 a 4 trabajadores y la mayoría también no tiene vínculo familiar con los dueños de las mypes.
3. En relación a la tabla 3 y en concordancia al objetivo general:

Determinar de qué manera el uso eficiente de las TIC, ayuda a mejorar la eficacia de las mypes del sector inmobiliario, venta de inmuebles estas no aprovechan al máximo las herramientas tics en sus organizaciones, lo que les ha impedido un mayor crecimiento en el mercado, a pesar de que la mayoría de estas tiene entre 6 y 10 años de funcionamiento y que los microempresarios del sector tienen un grado académico universitario. De revertir esto podrían beneficiarse utilizando los medios digitales para su publicidad, haciendo conocer los servicios que brindan y manteniendo un contacto más cercano con sus clientes para conocer sus necesidades y preferencias, es decir mejorando su gestión y enfocando sus procesos al cliente.

En relación a los objetivos específicos:

- ✓ Determinar de qué manera la capacitación en el manejo de las Tics ayuda a mejorar la eficacia se concluye que no existe un verdadero compromiso para el acceso a la capacitación al no contar con un plan de capacitación permanente y acorde a los cambios del mundo digital. En tic los cambios

son vertiginosos por ello es preciso mantenerse capacitados tanto los líderes como los trabajadores y esto no solo favorecerá el conocimiento sino también el involucramiento de los trabajadores y su fidelización que se refleja en el trato a los clientes.

- ✓ Determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a alcanzar los objetivos y metas de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles se puede determinar que al no existir un compromiso real de uso de tic en sus procesos estos no aportaran a la consecución de los objetivos y metas propuestas, que podrían optimizarse de aprovechar las ventajas que brindan los tics, sin embargo, esto puede ser revertido fácilmente empezando por cosas simples que no le originen mayor inversión a la empresa como por ejemplo mantener una base de datos actualizada de sus clientes para que exista fluidez en sus comunicaciones y de esta manera conocer sus necesidades y preferencias.
- ✓ De acuerdo al objetivo determinar de qué manera el uso eficiente de las Tics ayuda a la optimización de los procesos se pudo concluir que si bien comprenden la necesidad de utilizar las tics no lo hacen como herramientas que les va a generar rentabilidad ni el acceso a más clientes, sino solo como acelerador del trabajo administrativo de la microempresa. Efectivamente el uso de los sistemas de informática acelera el trabajo administrativo, pero aunado a ello podrían generar bases de datos de sus clientes para mantenerse en constante comunicación, utilizar la información para fidelizarlos y la capturar la atención de clientes potenciales referidos por aquellos con los que mantiene estrecho contacto.

- ✓ Finalmente, si contribuye a la rentabilidad de las Mypes del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles, se concluye que si bien han considerado implementar nuevos procesos tecnológicos lo ven como un gasto y no como una inversión que podría aportar a su rentabilidad. Si existe un adecuado manejo de los procesos tecnológicos estos se constituyen a la larga en una forma de aminorar los costos y por consiguiente optimizar las ganancias.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones.

Se recomienda a los microempresarios del sector inmobiliario, adoptar nuevas tecnologías que permitan la mejora continua y la optimización de sus procesos en todas las áreas. Adoptar en sus actividades la filosofía de la mejora continua, para que de esta manera su gestión se vea reflejada en el grado de rentabilidad.

Enfocar su gestión en la optimización de sus procesos inmediatos donde su razón de ser sea el cliente, integrando procedimientos para adaptar los servicios a lo que este requiere y necesite. Minimizando el tiempo de espera y mejorando la atención todo esto a través de canales digitales mediante el uso de las Tics.

Realizar un plan de capacitación que se desarrolle de manera constante, evitando así la obsolescencia de sus procesos tecnológicos y conocimientos técnicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bardales, C. (2018) *Propuesta del uso de las Tic para mejorar la Efectividad de los procesos del área de Administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho, 2016* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Pública, Universidad Señor de Sipan, Pimentel-Perú.
- Bayona, F. (2019) *Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro peluquería y otros tratamientos de belleza, casco urbano distrito Chimbote, 2019.* Tesis para optar el título profesional de Licenciada en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Sede Chimbote – Perú.
- Bribiesca, G. et al. (2016) *Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Organizaciones.* Editorial UNAM FCA Publishing.
- Chiavenato, I. (2007) *Introducción a la teoría general de la Administración”* 7° edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. }
- Código de Ética para la Investigación V001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH católica, de fecha 25 de enero de 2016. Chimbote – Perú.
- Cuatrecasas, L. (1999) *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación.* Ediciones Gestión 2000
- Espinoza, S. (2018) *Gestión bajo el enfoque de uso de los tics, en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año 2018,* tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa – Perú.

- Fernández, P. (2007) *Tic para las Pymes*. LID Editorial, SL.
- García, L. (2018) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las Tic (Implementación de un software para el manejo de Historias Clínicas) en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Actividades de Hospitales (Clínicas) del Distrito de Huaraz, 2015* Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote sede Huaraz-Perú.
- Gutiérrez, H. (2010) *Calidad Total y Productividad 3° edición*. Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, A, Fernández, C. & Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación Científica* (6ª Edición). Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.
- Instituto Nacional de estadística e informática, (2001) *Impacto de la tecnología de comunicación e información en el Perú*
- López, J. (2016) *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá* Trabajo de grado para obtener el título de Magíster en Gerencia de Operaciones, Universidad de Chía - Colombia
- Maldonado, G. et al. (2010) La influencia de las Tics en el rendimiento de la Pyme de Aguascalientes, *Investigación y Ciencia*, (vol. 18, núm. 47) Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguas calientes, México. Recuperado de: <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=La+influencia+de+las+Tics+en+el+rendimiento+de+la+Pyme+de+Aguascalientes%2C>

- Muñoz, M. (2017) *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016* tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Osorio, M. (2015) *Alternativas para nuevas prácticas educativas Libro 3. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa* Tlaxcala – México. Editorial Amapsi
- Paredes, L. (2018) *Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su relación con el Desempeño Docente en la Institución Educativa 40029 “Ludwig Van Beethoven”, Alto Selva Alegre 2017.* Tesis para optar el grado de Grado Académico de maestro en ciencias Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-Perú.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014) *Administración* 12° edición Editorial Pearson
- Ruiz, B. y Trinidad, Y. (2017) *Efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Competitividad Internacional de las Pymes Agroexportadoras de Espárragos Frescos en Lima Metropolitana y Callao,* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima- Perú.
- Sabino, C. (2013) *El Proceso de Investigación* 5° Edición. Editorial Lumen-Humánitas

- Spaemann, R. (2007) *Ética: cuestiones fundamentales..* Editorial EUNSA, Ediciones Universidad de Navarra, SA.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* 4º Edición. Editorial Limusa S.A. de CV.
- Vargas, P. (2017) *El rol de las TIC en el proceso de Desarrollo Comunitario Rural: El caso del telecentro de Pueblo Libre bajo el Programa Inclusión Digital de CEDRO.* Tesis para optar el título de Licenciada en Comunicación para el Desarrollo. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.
- Vega, L. & Reyes, L. (2015) *Impacto del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta* Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas MBA. Universidad de Medellín, Colombia.

ANEXOS

Anexo 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2018				Año 2019								Año 2020		
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I		
		Meses				Meses				Meses				Meses		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
1	Elaboración del Proyecto	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X											
5	Mejora del marco teórico					X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X									
8	Ejecución de la metodología							X								
9	Resultados de la investigación								X							
10	Conclusiones y recomendaciones									X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X					
12	Redacción del informe final												X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X
15	Redacción de artículo científico														X	

Elaboración Propia

Anexo 2: **PRESUPUESTO**

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION	
Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	500 hojas	250.00
• Fotocopias	5.00	6 juegos	30.00
• Empastado	50.00	1 empastado	50.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	20.00	2 millares	40.00
• Lapiceros	10.00	01 docena	10.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			480.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	10 Mototaxis l	50.00
Sub total			50.00
Total de Presupuesto desembolsable	100.00		530.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1182.00

Elaboración Propia

Anexo 3:
**CUADRO
 DE
 SONDEO**

01	Inmobiliaria Ucayali Home's	Jirón Progreso 386
02	Urbnova Inmobiliaria	Jirón Coronel Portillo 396
03	Inversiones Inmobiliarias Progreso SAC	Jirón Progreso 182
04	Neuroventas Inmobiliaria	Prolongación Jirón Ucayali 207
05	Red KIU – Pucallpa	Jr. Iparia 1769
06	Inmobiliaria KIU	Av. Tarapacá 905

Anexo 4: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la MYPE, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de la investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el enfoque de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en las Mypes del sector inmobiliario del Distrito de Calleria, año 2019”

Encuestado:

(a).....Fecha:...../...../.....
....

A. Datos del microempresario

1. Edad del microempresario

- a) 18 a 28 años () b) 29 a 39 años () c) 40 a 49 años () d) 50 a más ()

2. Sexo del Microempresario

- a) Hombre () b) Mujer ()

3. Grado de Instrucción del Microempresario

- a) Secundario () b) Técnico () c) Universitario () d) Ninguno ()

4. Cargo que desempeña en la empresa

- a) Dueño b) Administrador

B. De la microempresa

5. ¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?

- a) 1 a 5 () b) 6 a 10 () c) Más de 10 ()

6. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) 1 a 5 () b) 5 a 8 () c) 9 a más ()

7. ¿ El personal que labora en la microempresa tienen algún grado de familiaridad?

- a) Si () b) No ()

B. De la Gestión bajo el enfoque del tic

8. ¿Realiza Ud. Asesoría permanente en el tema de manejos y Usos de las Tic (Tecnologías de Información y Comunicación)?

- a) Si () b) No ()

- 9.** ¿Cada cuánto tiempo capacita a su personal en el uso de Nuevas TICs?
a) Nunca () b) Mensual () c) Anual
- 10.** ¿Considera que el uso de las TIC, ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por su empresa?
a) Si () b) No ()
- 11.** ¿Considera que las TIC, contribuyen a la disminución de procesos?
a) Si () b) No ()
- 12.** ¿Considera que las TIC, constituyen pilares fundamentales en la rentabilidad que genera su empresa?
a) Si () b) No ()
- 13.** ¿Qué lo impulso a implementar las TICs en su empresa?
a) La innovación () b) El servicio al cliente () c) Crecimiento ()
d) Productividad ()
- 14.** ¿Dentro del proceso de ventas que es lo que le genera mejores resultados?
a) Publicidad Impresa () b) Paneles () c) Redes Sociales ()
d) Páginas Web () e) Publicidad Audiovisual ()
- 15.** ¿Cuenta su empresa con algún sistema de ventas, compra, revisión de procesos y control?
a) Si () b) No ()
- 16.** ¿Le ha sido fácil implementar las TICs en su empresa?
a) Si () b) No ()
- 17.** ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las TICs?
a) Mejorar la gestión de pedidos () b) Conocer mejor a los clientes ()
c) Reducir costos () d) Aumentar las ventas ()
- 18.** ¿Ha considerado implementar nuevos procesos Tecnológicos a fin de captar mayor cantidad de clientes?
a) Si () b) No ()

Anexo: 5: **HOJA DE TABULACIÓN**

MATRIZ DE DATOS

# Preg.	4	8	10	11	12	15	16	18
# Enc.								
1	1	1	2	1	2	1	1	1
2	1	2	2	1	2	1	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2
4	2	1	1	2	2	2	2	1
5	1	1	1	2	2	1	2	1
6	1	1	1	2	2	1	2	1
SI	5	5	4	3	1	5	4	5
NO	1	1	2	3	5	1	2	1
TOTAL	6	6	6	6	6	6	6	6

LEYENDA

SI =	1
NO =	2

Anexo: 6: FIGURAS.

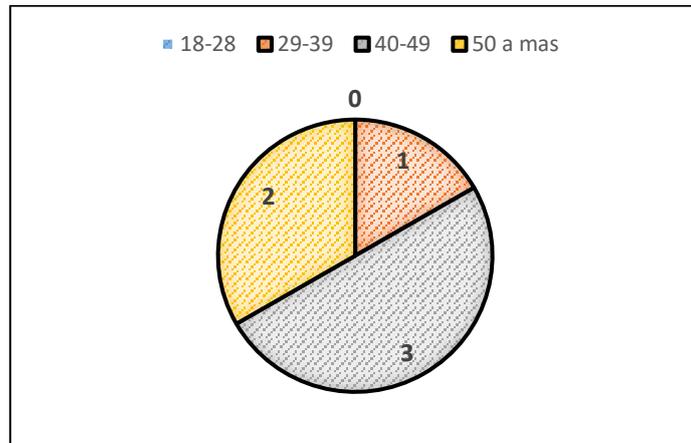


Figura 01 Edad del microempresario

Fuente: Tabla 01

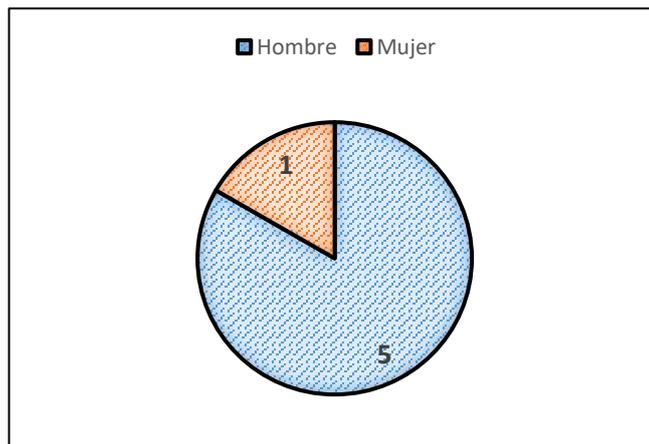


Figura 02. Sexo del microempresario

Fuente Tabla 01

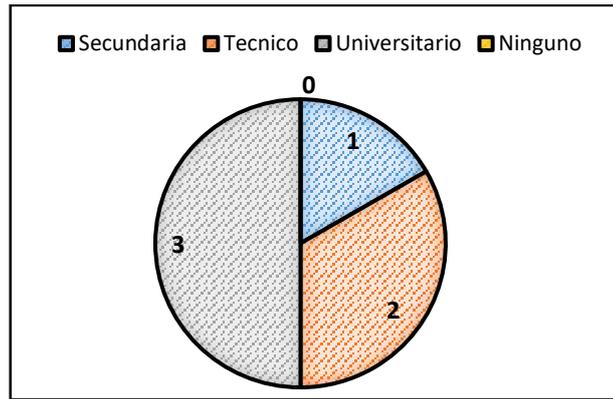


Figura 03. Grado de Instrucción del Microempresario
Fuente Tabla 01

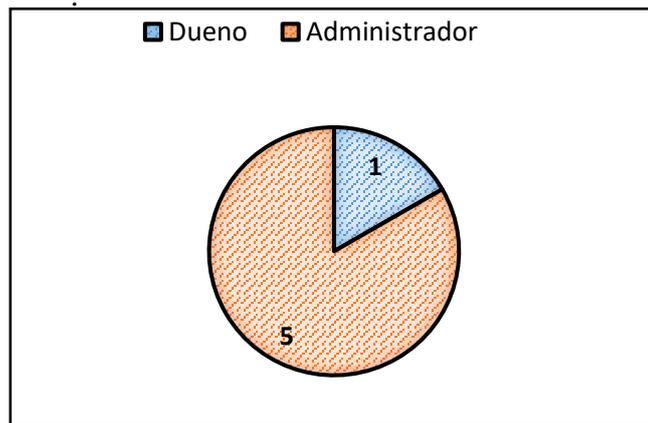


Figura 04. Cargo que desempeña en la mype
Fuente Tabla 01

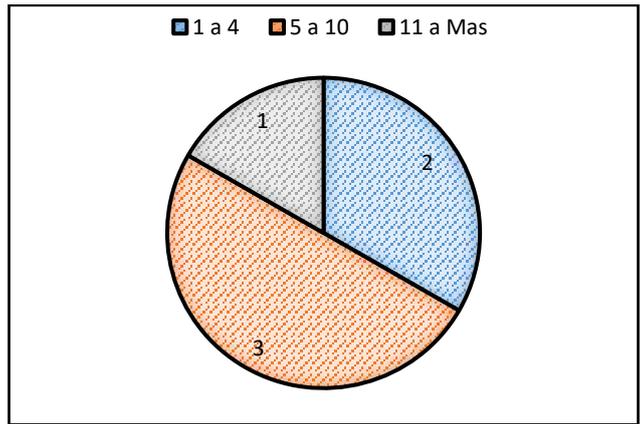


Figura 05. Tiempo de permanencia en el mercado
Fuente Tabla 02

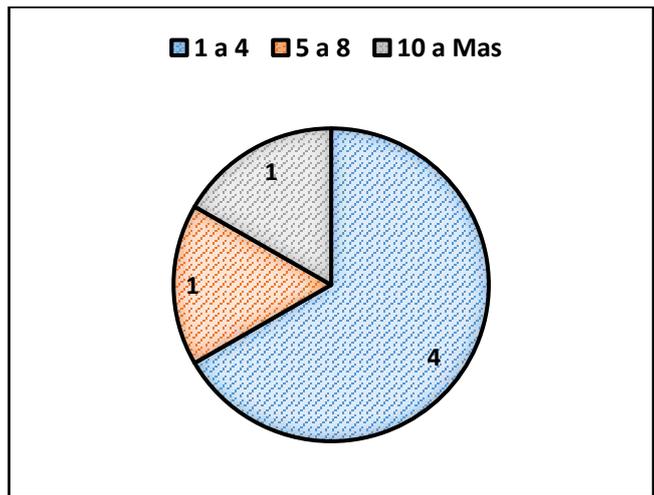


Figura 06. Cantidad de trabajadores en la mype
Fuente Tabla 02

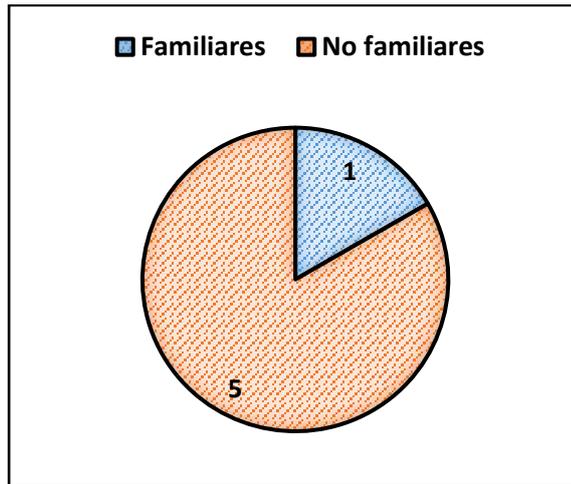


Figura 07. Familiaridad con el personal de las mypes
Fuente Tabla 02

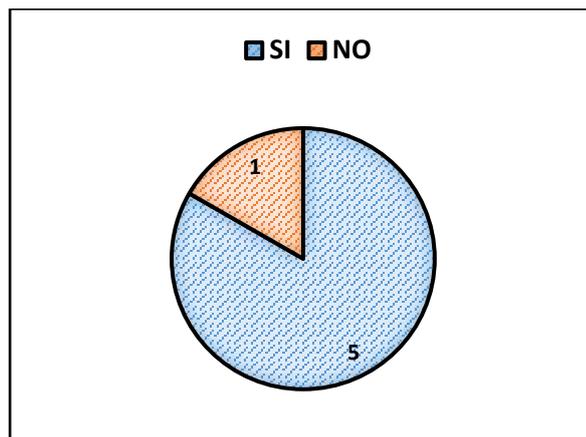


Figura 08. Realiza Ud. Asesoría permanente en el tema de manejos y usos de las Tics
Fuente Tabla 03

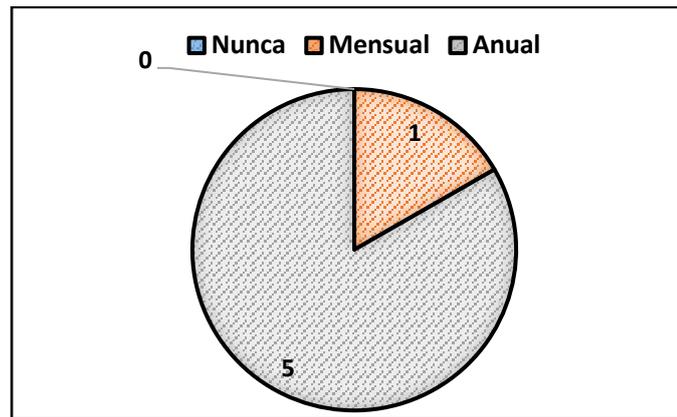


Figura 09. Cada cuánto tiempo capacita a su personal en el uso de nuevas Tics
Fuente Tabla 03

?

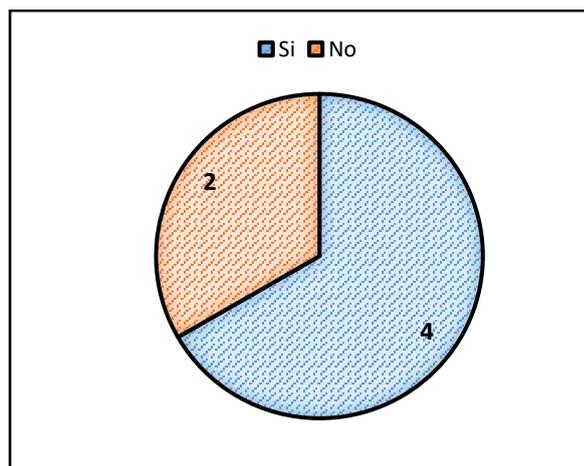


Figura 10. El uso de las Tics, ayuda a alcanzar los objetivos propuestos por su empresa
Fuente Tabla 03

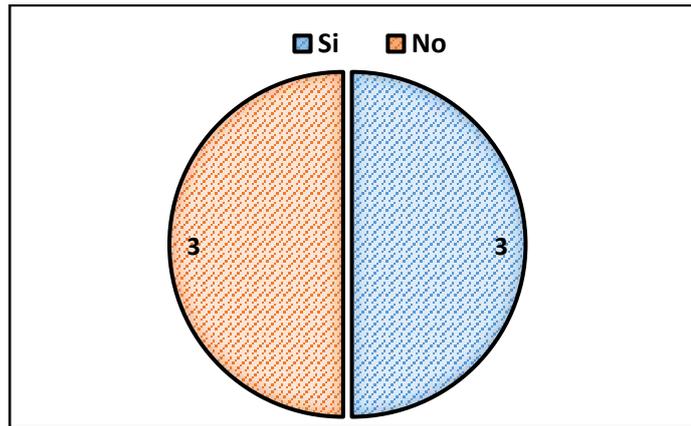


Figura 11. Considera que las Tic, contribuyen a la disminución de procesos
Fuente Tabla 03

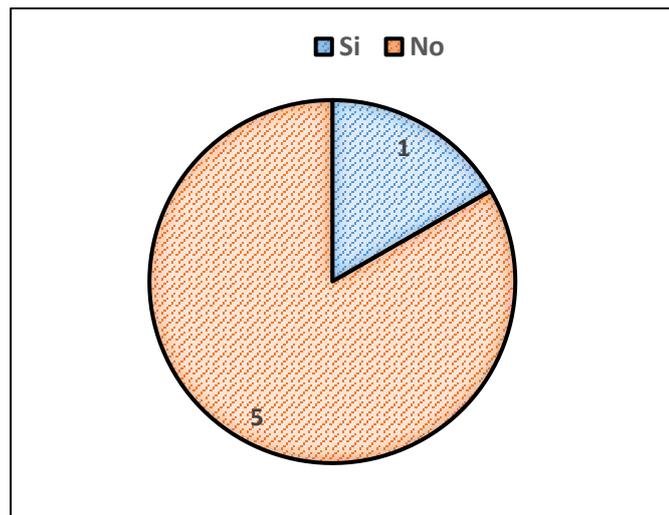


Figura 12. Considera que las TIC, constituyen pilares fundamentales en la rentabilidad que generan su empresa
Fuente Tabla 03

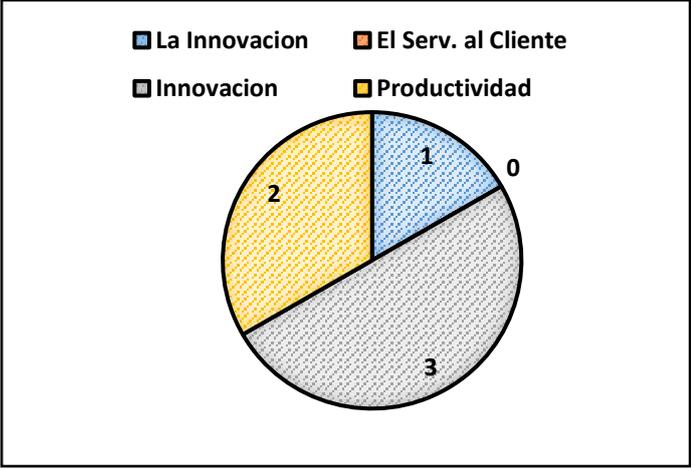


Figura 13. Qué lo impulso a implementar las Tic en su empresa
Fuente Tabla 03

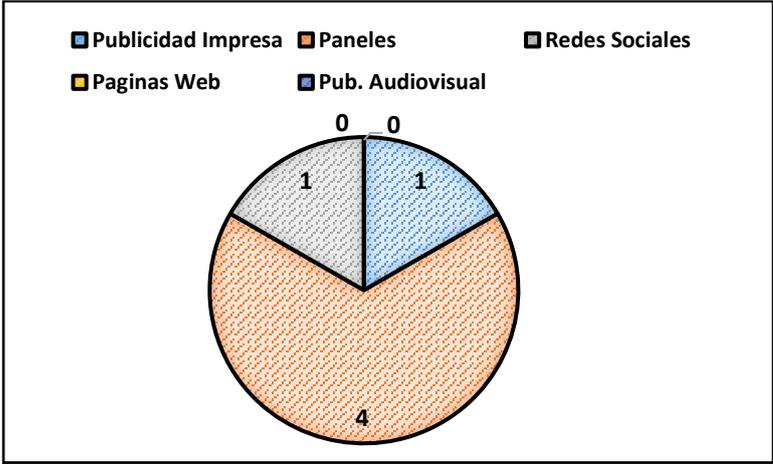


Figura 14. Dentro del proceso de ventas que es lo que le genera mejores resultados
Fuente Tabla 03

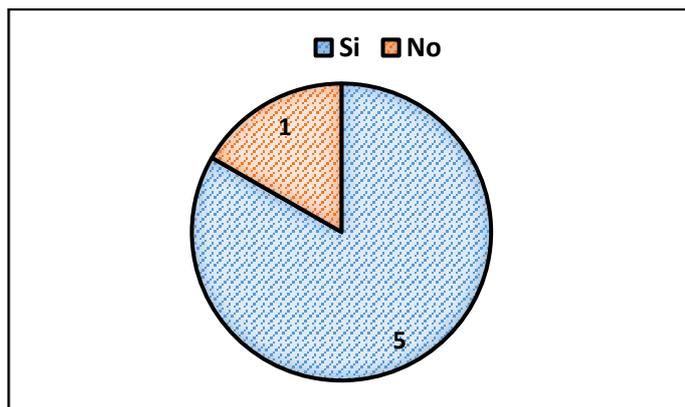


Figura 15. Cuenta su empresa con algún sistema de ventas, compra, revisión de procesos y control
Fuente Tabla 03

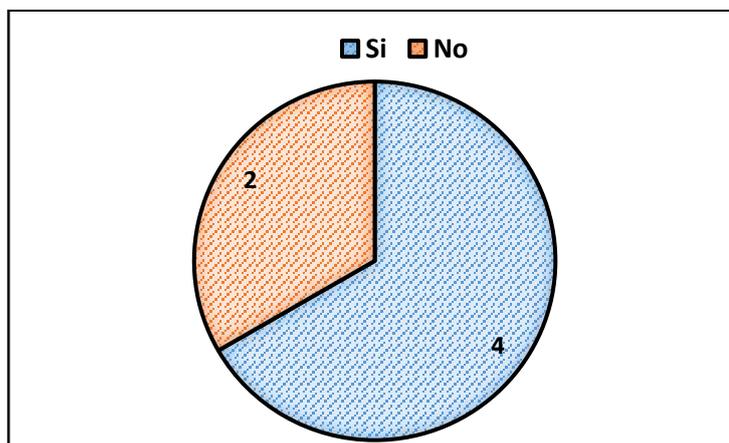


Figura 16. Le ha sido fácil implementar las Tic en su empresa
Fuente Tabla 03

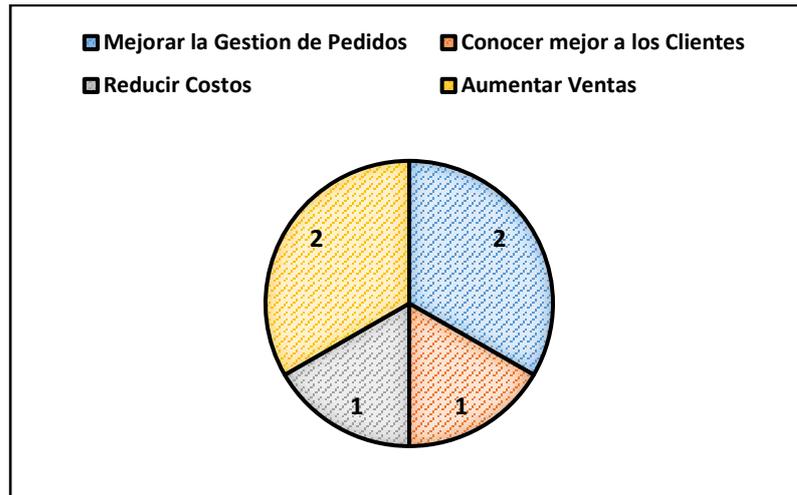


Figura 17. Beneficios que obtiene con el uso de las Tic
Fuente Tabla 03

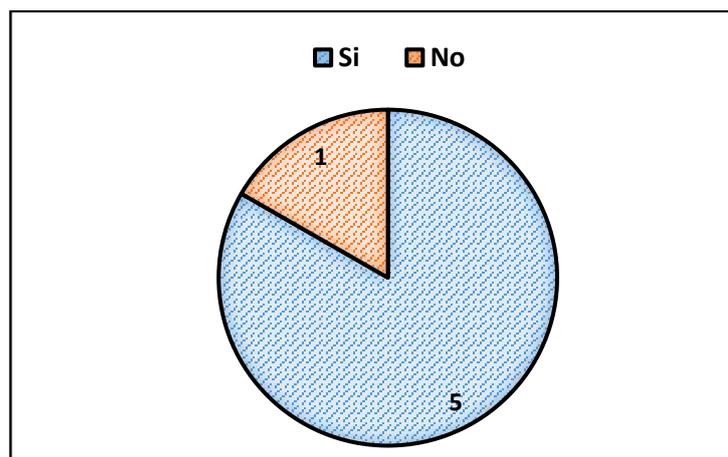


Figura 18. Ha considerado implementar nuevos procesos tecnológicos a fin de captar mayor cantidad de clientes
Fuente Tabla 03

Anexo: 7: **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados señores:

Inmobiliaria Ucayali Home´s

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **Gestión de calidad bajo el enfoque de las tic, de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles distrito de Callería, año 2018.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 959 604 947, correo ronaldmallmahuayhua@hotmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931 116 791 y a los Correos: carlosenaldo rebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Ronald Mallma Huayhua		Agosto 2019	
Nombre del Investigador	Firma del Investigador	Fecha	Hora
Carlos E. Rebaza Alfaro		Abril 2020	
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada señora:

María Quispe Flores
Administradora Inmobiliaria Kiu

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **Gestión de calidad bajo el enfoque de las tic, de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles distrito de Callería, año 2018.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 959 604 947, correo ronaldmallmahuayhua@hotmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931 116 791 y a los Correos: carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Ronald Mallma Huayhua		Agosto 2019	
Nombre del Investigador	Firma del Investigador	Fecha	Hora
Carlos E. Rebaza Alfaro		Abril 2020	
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora