



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LAS TIC COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS FERRETERAS DEL DISTRITO DE
AYACUCHO 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

HUAYTA BEJAR, BLANCA MOREYNA

ORCID 0000-0002-6437-2845

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2022

Equipo de trabajo

Autor

Huayta Bejar, Blanca Moreyna

ORCID 0000-0002-6437-2845

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

Asesor

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú

Jurado

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. Salinas Gamboa, José German
Miembro

Dra. Mino Asencio María Isabel
Miembro

Mgr. Rosillo De Purizaca María Del Carmen
Presidenta

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Asesor

Agradecimiento

A Dios y a mi madre porque fueron la fuente de mi inspiración y también agradezco a la ULADECH por las enseñanzas que adquirí y por permitir realizar el informe de investigación para optar el título de licenciado en administración.

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras 2022, problema de investigación: ¿cuáles son las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las mypes ferreteras del distrito Ayacucho 2022, asimismo el objetivo general: Determinar las características de las TIC como factor relevante en las mypes ferreteras del distrito de Ayacucho 2022, se consideró el método de enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, cuya población fueron las mypes ferreteras del distrito de Ayacucho 2022 y la muestra; 10 micro empresarios que se realizó aleatoriamente y por conveniencia. Los Resultados y el análisis, se obtuvo a través de herramientas; el cuestionario, donde se reflejó; el mayor porcentaje que fue el 50%; que la mayoría están algo de acuerdo en considerar el uso de la tecnología, la importancia de tomar decisiones y realizar inversiones para mejorar la rentabilidad, el 40% están en desacuerdo que la comunicación, información, buen servicio y marketing sean importantes o hayan considerado para mejorar la empresa. Se llegó a la conclusión que la mayoría de los micro y pequeños empresarios tienen conocimiento sobre las variables en estudio, pero no la aplican debido al costo, falta de información y preparación; por tanto se elabora el plan de mejora para las mypes ferreteras del distrito de Ayacucho; con el fin de apoyo, capacitación e información, sobre los conceptos y ponerla en práctica en la empresa y mejorar la rentabilidad.

Palabras clave: Rentabilidad, Tecnología, Información, comunicación.

Abstract

The purpose of this research report is to determine the characteristics of ICT and profitability in micro and small hardware companies 2022, for which the quantitative approach was considered, Nonexperimental design with cross-sectional and descriptive level, whose population are the micro and small hardware entrepreneurs of the district of Ayacucho 2022 and the sample of 10 micro entrepreneurs that was carried out randomly and for convenience. Results and analysis of results were obtained through tools that is the questionnaire where it is reflected that: 40% of respondents would disagree in having knowledge about the concept of Information and Communication Technologies (ICT) whereas 10% of respondents would agree to have knowledge of the ICT concept and the concept of profitability; shows that 40% of respondents would totally disagree in having knowledge about the concept of profitability and 10% would totally agree that yes, therefore, it is concluded that the majority of micro and small entrepreneurs do not know about the variables under study, So it requires support with information and training on the above concepts in order to improve with the management of your company.

Keywords: Profitability, Technology, Information, communication.

Contenido

LAS TIC COMO FACTOR RELEVANTE EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS DEL DISTRITO DE AYACUCHO 2022.	1
Equipo de trabajo	ii
Hoja de firma de jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
I. INTRODUCCIÓN.	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
2.1. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	14
2.1.1. Antecedentes	14
Internacionales.	14
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	21
III. Hipótesis	37
IV. Metodología	38
4.1. Diseño de la investigación.	38
4.2. Población y muestra	38
Población.....	38
Muestra	38
4.3. Definición y operacionalización de variables	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5. Plan de análisis	43
4.6. Matriz de consistencia	44
4.7. Principios éticos	46
V. RESULTADOS.....	48
5.1. Análisis de resultados.	64
VI. Conclusiones	72
Recomendaciones.....	73
5.2 Plan de mejora.....	74
Referencias bibliográficas	76
Anexos	80

Índice de Tablas

Tabla 1 Utiliza las redes sociales para el manejo de la empresa.....	48
Tabla 2 La empresa hace uso de teléfonos fijos y celulares para la constante comunicación con los proveedores y clientes.....	49
Tabla 3 La empresa cuenta con equipos informáticos.....	50
Tabla 4 Considera indispensable el uso del internet para la empresa.....	51
Tabla 5 Cree usted que la comunicación es esencial para la organización de la empresa.....	52
Tabla 6 Considera que la información es importante para atender los requerimientos del mercado.....	53
Tabla 7 Para brindar un buen servicio a sus clientes ha considerado el uso de la tecnología.....	54
Tabla 8 La empresa utiliza el marketing para promocionar sus productos.....	55
Tabla 9 Los precios que maneja la empresa son cómodos y de acuerdo al alcance de sus clientes.....	56
Tabla 10 La empresa cuenta con un plan de mercadeo para las ventas	57
Tabla 11 Cree que es importante llevar un estricto control de los gastos que tiene la empresa	58
Tabla 12 Considera que el capital es de vital importancia para la solvencia de la empresa.....	59
Tabla 13 Usted lleva el control adecuado de los ingresos generados por la empresa	60
Tabla 14 Cuenta usted con el inventario de los activos de la empresa.....	61
Tabla 15 Conoce usted sobre la importancia de tomar decisiones.....	62
Tabla 16 Ah considerado realizar inversiones para mejorar la rentabilidad de la empresa.....	63

Índice de Gráficos

Gráfico 1	Utiliza las redes sociales para el manejo de la empresa.....	48
Gráfico 2	La empresa hace uso de teléfonos fijos y celulares para la constante comunicación con los proveedores y clientes.....	49
Gráfico 3	La empresa cuenta con equipos informáticos.....	50
Gráfico 4	Considera indispensable el uso del internet para la empresa.....	51
Gráfico 5	Cree usted que la comunicación es esencial para la organización de la empresa.....	52
Gráfico 6	Considera que la información es importante para atender los requerimientos del mercado.....	53
Gráfico 7	Para brindar un buen servicio a sus clientes ha considerado el uso de la tecnología.....	54
Gráfico 8	La empresa utiliza el marketing para promocionar sus productos.....	55
Gráfico 9	Los precios que maneja la empresa son cómodos y de acuerdo al alcance de sus clientes.....	56
Gráfico 10	La empresa cuenta con un plan de mercadeo para las ventas	57
Gráfico 11	Cree que es importante llevar un estricto control de los gastos que tiene la empresa	58
Gráfico 12	Considera que el capital es de vital importancia para la solvencia de la empresa.....	59
Gráfico 13	Usted lleva el control adecuado de los ingresos generados por la empresa	60
Gráfico 14	Cuenta usted con el inventario de los activos de la empresa.....	61
Gráfico 15	Conoce usted sobre la importancia de tomar decisiones.....	62
Gráfico 16	Ah considerado realizar inversiones para mejorar la rentabilidad de la empresa.....	63

I. Introducción.

Las Micro y pequeñas empresas son unidades económicas que generan ingresos y forman parte del PBI de los países a nivel mundial, asimismo en el Perú y en el departamento de Ayacucho. (SUNAT, 2020). La tecnología posee un concepto amplio a partir de diferentes perspectivas y tiempos, el cual requiere un estudio específico para el rubro que se desee aplicar y plasmar. Desde el punto del emprendimiento la tecnología es un gran camino y apoyo para lograr los objetivos y generar más rentabilidad; las que requieren toda empresa y estas deberán acoplar a la actualización como necesidad esencial para ser competitivos y mantenerse en el tiempo.

De acuerdo a la investigación (2019) “la tecnología ha permitido varios cambios en la actualidad, ya que transforma su estado natural y artificial, de acuerdo a las necesidades y entorno definido. La importancia se refleja en la sociedad reside en el impacto que se mostrara prácticamente”(p. 1)

La tecnología evoluciona a grandes pasos, dicho ejemplo se dio en el año 2020 donde apareció la pandemia del COVID 19, Virus que afecto en gran escala a la economía, salud y demás; en todo el mundo, afectando muchos rubros, principalmente a las mypes; habiendo así un gran confinamiento a nivel mundial por varios meses; así como en el Perú. Gracias a la tecnología se logró acortar dicho confinamiento porque crearon vacunas como defensas en varios países, así se pudo reactivar de manera escalonada la economía; aun así, la mayoría de las personas tuvieron que innovar en sus negocios.

Asimismo, las TIC de manera más específica; extraída al concepto de la tecnología, son herramientas que también apoyaron en estos últimos años y que ha ido evolucionando de cuerdo a la propia necesidad, volviendo vital, tomado un papel

importante en la sociedad, así como: La salud, economía, en la educación, comunicación, información, agricultura, ganadería, entre otros más. De igual manera, ayudara a las mypes a minimizar costos y tiempo, generación de mejores ingresos y competitividad. Así también mejorar el emprendimiento y la rentabilidad en los mismos.

Las TIC están evolucionando la forma de hacer negocio, además están transformando la manera de trabajar y gestionar recursos, ello; se ha convertido en un elemento importante para mejorar productividad, ayudar a la promoción de productos, aumentar la productividad y rentabilidad de la empresa. El internet y el comercio electrónico se convertirán en algo esencial para las empresas. Al respecto se menciona que; no es suficiente solo aplicar las tecnologías en las empresas, sino también se tendrá que evaluar el tipo de tecnología que se requiere para el funcionamiento de la empresa en específica de acuerdo al tamaño y rubro.(Martin, n.d., p. 1). Asimismo, para mejorar la rentabilidad de la micro y pequeñas empresas en el Perú.

La rentabilidad según Sevilla (2015) refiere que: La rentabilidad hace énfasis a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y financiera

Con respecto Al enunciado del problema; ¿cuáles son las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022?, se tuvo como objetivo general; Determinar las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022, y los objetivos específicos 1: Identificar las características de las TIC como factor relevante en la

rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.

Objetivo específico 2: Describir las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.

Objetivo específico 3: Elaborar un plan de mejora de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022. Las mismas que se justificará en la contribución de información y propuestas de mejora ante el uso adecuado de la TIC para el mejoramiento de la rentabilidad de las mypes ferreteras del distrito de Ayacucho y el mejoramiento de la rentabilidad con el apoyo de las TIC como herramienta siendo también la metodología con diseño no experimental con corte transversal, siendo la población micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito de Ayacucho 2022 y la muestra 10 micro y pequeños empresarios, para la recolección de información y datos, se utilizó instrumentos como: La observación, la encuesta, registro de protocolo de consentimiento y el análisis de resultados que se plasmara en el informe.

Con respecto a los resultados y análisis de resultados; la mayoría esta algo de acuerdo de que considero el uso de la tecnología, la importancia de tomar decisiones y realizar inversiones para mejorar la rentabilidad, siendo el %50, mientras que la otra parte de los encuestado están en desacuerdo que la comunicación, información, el buen servicio y el marketing sean importantes o hayan considerado para mejorar la empresa siendo el 40 %.

Con respecto a lo descrito el presente informe se detalló en capítulos, donde se concluyó con el plan de propuestas de mejora para que las mypes la pongan en práctica

por medio los conocimientos obtenidos a las TIC como factor relevante en la rentabilidad en las mypes ferreteras del distrito de Ayacucho 2022; así también se adjuntaron anexos y herramientas utilizadas durante el desarrollo de la investigación.

II. Revisión de la literatura

2.1. Marco Teórico.

2.1.1. Antecedentes

Internacionales.

En la tesis de (R. Rodríguez, 2020) “*Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la empresa MTS S.A.*” propone un sistema de control de gestión (SCG) en la empresa MTS, materiales y soluciones S.A”, empresa que participa en la industria ferretera y del mejoramiento del hogar, así también apoyando un correcto proceso de desarrollo y planificación de la estratégica junto a un modelo de alineamiento organizacional basado en herramientas de control de gestión ad-oc modelos de negocio de la organización. cuyo objetivo general fue proponer un sistema de control de gestión que permitirá a la empresa tomar mejores decisiones y acciones para conseguir los objetivos que se ha propuesto para entregar mayor valor para sus dueños y con liderazgo en el mercado. Asimismo, el sistema permitirá alinear con los trabajadores y asegurar el cumplimiento de la propuesta de valor y buen servicio para los clientes y así cumplir con la misión y visión propuestas. Asimismo se hace mención la metodología y el análisis del autor se basa en el sistema de ciclo cerrado (Kaplan & Norton, 2012), que cumple el objetivo de operacionalizar la estrategia, planificación de la estrategia con tres fases (desarrollo estrategia, planificación, y alineamiento de la organización, al respecto; se desarrolló en varias etapas, empezando por el planteamiento de la situación actual y el planeamiento del mismo, en segundo lugar el estudio micro y macro entorno de la empresa, los recursos y capacidades, seguidamente el análisis externo con ayuda a la herramienta PESTEL Y el modelo de las 5 Fuerzas de Porter que permitirá identificar factores internos

basados en las fortalezas y debilidades de sus recursos tangibles e intangibles sus oportunidades y amenazas que marcan restricciones o limitaciones para el desarrollo del mercado para evitar varias barreras de mercado y sus eventuales competidores, productos sustitutos y la influencia con los proveedores o clientes. De esta forma se dará pase al FODA cuantitativo de tal manera que será medible las fortalezas, oportunidades, amenazas, debilidades de la empresa. (p.10)

Dávila et al., (2021), en su trabajo de investigación: *“Análisis de la Rentabilidad a partir del Uso de las Herramientas Tecnológicas, Redes Sociales y Canales Virtuales en las MIMYPES de la ciudad de Bogotá”* tuvo como finalidad de identificar los impactos financiero ocasionados por el uso de las herramientas tecnológicas en las MIPYMES de la ciudad de Bogotá a través de un estudio de caso. La investigación fue descriptiva con enfoque cualitativo utilizando instrumentos de investigación para realizar entrevista a las MIPYMES.

La investigación concluye que el uso de las herramientas tecnológicas y TICS son fundamentales en las MIPYMES y la rentabilidad es el beneficio principalmente económico medible, proveniente de la inversión, determinando, precios, ganancias y pérdidas que terminara proyectos futuros (p.10)

Artero & Salinas (2018), en su trabajo de investigación: *“Planeación Estratégico de Inversión y Financiamiento en la Creación de Valor de las Mypes del Sector Ferretero en el Municipio de Ahuachapán”* tuvo como propósito evaluar las estrategias de inversión y financiación en el proceso de creación de valor de las MYPES del sector ferretero en el Municipio de Ahuachapán, aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento económico siendo la muestra 12 empresas con diseño no experimental transaccional del nivel descriptivo siendo el análisis

cuantitativo. La investigación concluyó que, con la aplicación de las diferentes estrategias, competitivas, operativas y financieras, permitirá que la empresa incremente su rentabilidad y cree ventajas competitivas por medio de la implementación y análisis de estos (p. 10)

Nacionales.

Calle & Soto, (2021), en su trabajo de investigación: *“El crecimiento Empresarial y su Influencia en la Rentabilidad de Mypes del Sector Ferretero en el Cercado de Lima, 2022”*, formularon el objetivo con el propósito de determinar la relación entre el crecimiento empresarial y rentabilidad del sector ferretero en el cercado de Lima, teniendo como muestra 20 micro empresarios de mypes de una población de 250, los cuales emplearon cuestionarios y su diseño fue correlacional, cuyo resultados fueron: Se encontró la reacción entre el crecimiento y la rentabilidad, con coeficiente de Pearson de 0,824 con nivel de error de 0,01 y en los factores internos y rentabilidad financiera del 0,565 con el nivel de error del 0,01, además de la relación del crecimiento empresarial, los autores concluyen también que no existe relación entre el factor interno y la rentabilidad de las mypes, de igual manera existe relación entre el factor externo y la rentabilidad de las Mypes del sector ferretero en el sector de Lima 2020, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,515 con un nivel de error de 0,05, el 0,515 está cerca del número 1 mostrando que la relación son proporcionales, por tanto, si el factor externo aumenta la rentabilidad también aumentara.(p.5)

Santiago (2018), en su tesis *“Gestión de Calidad con el Uso de Tecnología de Información y Comunicación en las Micro y pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferretería, ciudad de Casma, 2018”*, tuvo como objetivo

determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en las Mycro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Casma, 2018; aplicando cuestionarios para recopilar información en cuanto a la gestión de calidad; el 57.1% si conoce el termino descrito y el 78.6% considera que si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Respecto a las TICs, el 64.3% de mypes no utiliza las herramientas TICs y el 42.9% menciona que no hace uso de las mismas debido al costo de inversión. El diseño de la investigación fue no experimental transversal – descriptiva. La investigación concluyó que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas el sector comercio, rubro ferreterías Casma 2018, están siendo administradas por los propios dueños y personas adultas, asimismo conocen las herramientas TICs pero no hacen uso de ninguna de estas herramientas debido al costo de inversión. (p.5)

Para De La Cruz (2020), en la tesis: *“Control Interno y Rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio: Rubro Ferreterías del distrito de Jesús Nazareno, 2020”* tuvo la finalidad de determinar las principales características del control interno y rentabilidad en las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercio: Rubro ferreterías del distrito de Jesús Nazareno 2020”, cuya metodología de investigación fue del tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental, teniendo como muestra 15 empresas ferreteras encuestadas, obteniendo los resultados: El 60% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente. Asimismo, el 66,67% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que el financiamiento incide positivamente en la empresa y el 60% de encuestados

afirmaron que están de acuerdo que la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa, concluyendo que las micro y pequeñas empresas ferreteras implementan el control interno. (p.7)

Locales.

Pino (2020), en su tesis “*Financiamiento y Rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Ferreterías del distrito de Ayacucho 2022*” tuvo por finalidad determinar las principales características del financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas ferreteras de los distrito de Ayacucho, asimismo se planeó el objetivo: Determinar las principales características del financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología fue del del enfoque cuantitativo-descriptivo, con diseño experimental, siendo una muestra de 30 ferreterías.

La investigación obtuvo el resultado siguiente: El 63.33% indican que están muy de acuerdo que el crédito obtenido ayuda a la adquisición de activos, el 83,33% de los encuestados afirman que se encuentran muy de acuerdo en que el plazo de los créditos otorgados tiene relación con la rentabilidad de la empresa, el 56,67% señalan que están de acuerdo que la rentabilidad de las empresas ha mejorado gracias al financiamiento obtenido. De esta manera se concluyó que el financiamiento permite el desarrollo empresarial, donde las mypes ferreteras buscan financiar sus actividades con fuentes internas y externas, en su mayoría a corto plazo por su rápida obtención. La realización de capacitaciones a trabajadores factor que genera positividad a la rentabilidad, inversión adecuada, mejor rentabilidad y la influencia para la toma de decisiones financieras. (p.7)

Martinez (2020), en la tesis de investigación “*El financiamiento, rentabilidad y tributación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, ferreterías Construmart SAC de Ayacucho 2020*”, tuvo por objetivo determinar las principales mejoras del financiamiento, rentabilidad y tributación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, ferreterías Construmart SAC de Ayacucho 2020 cuya investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva, la población y muestra conformada por 10 trabajadores. La investigación realizada por medio de encuestas se obtuvo los resultados según las variables; financiamiento: El 80% de los encuestados están muy de acuerdo que el financiamiento mejora a las MYPES. Rentabilidad: El 80% de los encuestados se encuentran de acuerdo que la rentabilidad mejore la competitividad de las MYPES, tributación: el 70% de los encuestados se encuentran muy de acuerdo que pagando puntualmente sus obligaciones mejoran las MYPES.

La investigación concluyó que; el financiamiento mejora ayudando a poner en marcha nuevos negocios, el equipamiento, implementar, posicionarse en el mercado y a través de ello maximizar ganancias, mientras la rentabilidad mejora ayudando a fortalecer sus ingresos y utilidades para financiar su crecimiento y expansión en el mercado global. (p.7)

En la tesis de Rojas (2022); “*Innovación de la tecnología y su incidencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso Turismo Espinoza E.I.R.L – Ayacucho, 2022*”, se tuvo por objetivo general; determinar las innovación de la tecnología y su incidencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso Turismo Espinoza EIRL-Ayacucho, 2022; las que se dividieron en 3 objetivos específicos:

Respecto al objetivo 1; establecen que la innovación fueron Alarcón (2018), Rodríguez (2019), Ramírez (2018), Aguilar (2017), Dioses (2018), Torres (2019), Huerta (2019), Zapata (2017) y Rojas (2018); establecen que la innovación de la tecnología e incidencia en la rentabilidad es una herramienta muy importante para la empresa, esto tiene por finalidad incrementar los beneficios de las empresa y así poder salvaguardar sus lucros a un tiempo futuro.

Respecto al objetivo 2; De las 10 preguntas realizadas al gerente de la empresa Turismo Espinoza E.I.R.L, las cuales presentan en 100%, las 13 preguntas han tenido como respuesta un SI, siendo un rotundo 100%, lo cual refleja que si le esta dando importancia a la innovación de la tecnología, de la variable rentabilidad de las 12 preguntas realizadas al gerente de la empresa Turismo Espinoza E.I.R.L, las cuales presentan en 100%, las 25 preguntas han tenido como respuesta un SI, siendo un rotundo 100%, lo cual refleja que la rentabilidad es muy importante en la empresa para una buena adecuación de nuevos implementos tecnológicos para la empresa.

Respecto al objetivo 3. Los autores de tu tesis de investigación establecen que la rentabilidad es una herramienta de suma importancia para salvaguardar los activos o perdidas provenientes de fraudes o errores, la rentabilidad será de gran necesidad para la implementación de la tecnología en la empresa por lo tanto se podría tomar una decisión para la implementación. La metodología que empleo fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico experimental y de caso, donde se usó las técnicas de revisión bibliográfica y de instrumentos las fichas bibliográficas y la entrevista. (p. 12)

2.2. Bases teóricas de la investigación

Definición de la Micro y pequeña empresa

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. (SUNAT, 2020)

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Asimismo, se detalló que los niveles de ventas anuales para las microempresas podrán ser hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y para las pequeñas empresas, será a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias.

De acuerdo con esta norma, el Estado fomenta el desarrollo integral y facilita el acceso a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos, con el fin de crear un entorno favorable a su competitividad, promoviendo la conformación de mercados de servicios financieros y no financieros, de calidad, descentralizado y pertinente a las necesidades y potencialidades de las MYPE

Aunque tienen características y tamaño diferentes, la micro empresa y la pequeña empresa se rigen en el Perú por la Ley MYPE (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), donde se establece que el número total de trabajadores de una microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores

inclusive; mientras que es una pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.(MYPES.pe, n.d.)

La tecnología

“Conjunto de técnicas y conocimientos que al ser aplicados ordenadamente y lógicamente por el hombre, hace que se estudie analice, repare y considere mejores alternativas para la vida más plena, segura y tranquila” (Definición, p. 1 citado en Pérez, 2022)

Tecnologías de Información y la Comunicación TIC

“Conjunto de recursos necesarios para tratar información, por medio de ordenadores necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla y transmitirla. Las TIC forman el conjunto de herramientas tecnológicas para permitir acceso clasificado de información como medio tecnológico para el desarrollo de actividades” (A. Hernández, n.d., p. 1)

De acuerdo a la información desarrollada sobre la TIC, Hernández; menciona: Que las TIC mejoran el nivel de vida de una población en concreto y tiene como variable de interés el “desarrollo económico” porque el acceso a la información y la capacidad para transformarlas permite que se mejoren las capacidades personales y profesionales, así como en las empresas, viéndose notablemente mejoras eficientemente.

Con respecto al texto las TIC se emplean en varios entornos y actividades siendo estas en:

- 1. En la educación:** Son los sistemas avanzados para la búsqueda de información las herramientas, para la investigación a nivel global y específico que permitirán el ahorro de tiempo, movilidad, alimento y salud.

2. **En las empresas:** Se puede hacer referencia a distintos medios tecnológicos dentro de una empresa, iniciando desde los diferentes medios de comunicación e información, así también ventas de equipos sofisticados, herramientas utensilios, etc. Concerniente al giro de negocio o a los servicios y bienes que se requiere y ofrece
3. **En la economía:** técnicas herramientas que permitan generar bajos costos y mejorar calidad de vida. Así como se muestra en aplicativos de pagos, transferencias, pagos y cobros, además diferentes actividades cotidianas (Hernández, n.d., p. 1)

Tipos de TIC

Es posible clasificar las TIC desde dos perspectivas:

1. Clasificación según enfoque tecnológico

Equipos: Recursos electrónicos que atribuye la adquisición, almacenamiento, tratamiento y exhibición de información, asimismo transferencia o comunicación.

Servicios: Cuya base radica en la electrónica las que ayudan a la adquisición, almacenamiento, tratamiento y exposición de información, transferencia o comunicación. Las que permiten diferenciar un equipo electrónico y el procesamiento y transmisión de información posible.

Es posible que se obtenga varios servicios de comunicación a través de un mismo equipo, como el de los teléfonos celulares, los que permite acceder a una gran cantidad de información, por voz, internet, entre otros, desde el mismo dispositivo.

Es posible también acceder a un mismo servicio por medio de diferentes equipos TIC, como el internet que puede ser usado desde el computador o teléfono como: buscar aclarar que clasificación antes expuesta no pretende definir cada TIC un ente carácter dual (equipo- servicio) sino que va mucho más allá.

2. Clasificación según el mercado económico de bienes y servicios de información y comunicaciones.

Mercado de las telecomunicaciones: Son los que corresponden a las telefonías móvil y fija

Mercado audiovisual: Se entiende la televisión y la radio

Mercado de servicios informáticos: Comprende las computadoras personales, redes sociales y comunicación de datos (internet) y servicios de mensajería (correo electrónico, e-mail)

Ejemplos de TICS

- La televisión
- La radio
- El teléfono fijo y móvil
- Los reproductores MP3
- Las tarjetas de memoria
- Los discos versátiles digitales (DVD) portátiles
- Dispositivos de sistema de posicionamiento global (GPS)

Las computadoras: Son las que han generado gran impacto sobre la ventaja de permitir acceder a internet, una de comunicaciones de alcance global que ha facilitado el acceso de información que se proporciona por

cualquier servidor a nivel mundial, favoreciendo personas ubicadas en espacios diferentes y lejanos.

Características de las TICS

Cabero (1998) señala las siguientes características de la información de internet como aspectos característicos de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Inmaterialidad: Realizan el proceso de creación de información fundamentalmente inmaterial, que puede ser trasladarse como transparencia y al instante a lugares distintos.

Interactividad: Las TIC hacen posibles el intercambio de información entre usuario y el computador, la misma que permite adecuar recursos usados a requerimientos y características de dicho usuario. Esta interactividad es propia de los softwares educativos.

Interconexión: Tiene que ver con la creación de nuevas posibilidades desde el enlace entre tecnologías, como la interconexión: La telemática que resulta de la unión de la informática y las tecnologías de comunicación, y que dio lugar a nuevas herramientas como el correo electrónico o e-mail.

Instantaneidad: Se refiere a la capacidad de las TIC de transmitir información a larga distancia y altamente veloz

Digitalización: Esta información es representada en un formato universal, el cual permite que los sonidos, textos, imágenes y otros transmitidos por los mismos medios.

Amplio alcance que abarca los campos culturales, económico, educativo, entre otros: Las TIC también ha llegado a expandirse también en otras áreas importantes de la economía, educación, medicina, etc. Todo esto a nivel global.

Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos: Las TIC no solo brindan información a los individuos la posibilidad de acceder a información y constituir conocimientos, sino también permiten hacerlo por medio de asociación con otros usuarios conectados en red. Creando conocimientos de manera colectiva.

Innovación: El desarrollo de las TICS se han caracterizado por generar necesidad de innovación, sobre todo en el campo social, dando lugar a potenciar medios de comunicación. Se menciona que no solo rechaza tecnología anterior, sino también resurgimiento a un determinado medio, por medio de la creación de mayores potenciales.

Diversidad: Las TIC no cumplen con un solo propósito, sino también resultan mucha más sutiles para la ejecución más de una función. Ya que también se puede usar para la comunicación entre personas, así como la creación de nueva información.

Tendencia a la automatización: Se habla del desarrollo de herramientas para el manejo automático de la información en un gran número de actividades sociales y profesionales.

Ventajas del TIC

1.facilitan la comunicación a larga distancia. Cada vez son menos las barreras que frenan la interacción entre unos y otros, ya que las TICS han hecho posible el intercambio de mensajes a distancia y de forma instantánea.

2. Brindan acceso a información abundante y variada. Gracias a las TIC podemos estar informados lo que ocurre en el mundo, asimismo contar con información que viene de diferentes fuentes entorno al mismo tema.

3. Permiten el desarrollo de actividades u operaciones a través de la red. Así como el comercio electrónico facilitan en gran medida la vida diaria de diferentes usuarios, como a mantenerlos informados y disminuir la necesidad de moverse y salir del espacio físico en el que se encuentran y mejorar los servicio: e-business (negocio electrónico), e-health (sanidad electrónica), e-government (gobierno electrónico), e-learning (aprendizaje electrónico), e-work (teletrabajo) y la muy conocida e-mail. Todo ello gracias al impacto económico y la aplicación de las TIC.

4. Dan lugar a la creación de nuevos empleos. En el área de telecomunicaciones (teletrabajo), y han hecho posible el surgimiento de nuevas profesiones como: ingeniero de software, diseñador multimedia y diseñador web, ingeniero de red, técnico de redes, profesionales de informática, teletrabajo, etc.

5. Las TIC favorecen el impulso de los negocios y la actividad empresarial. A través de la combinación entre el internet y la mercadotecnia (M. Rodríguez, 2017)

La rentabilidad.

Sevilla (2015) refiere que:

La rentabilidad hace énfasis a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y financiera:

Rentabilidad económica (RE)

Refiere al beneficio promedio de la empresa por el total de inversiones realizadas. Representándose en porcentajes y traducéndose de la manera siguiente; la rentabilidad de una empresa en un año es 10% simboliza que gana 10€ por cada 100€ invertidos

Lo obtenido del desarrollo de la actividad sobre las inversiones compara los resultados que se obtienen, dichos resultados aún no se restó los intereses, gastos ni impuestos. Conocido como EBITDA.

Para calcular la rentabilidad económica de una empresa y saber el rendimiento obtenido por cada unidad monetaria invertida se utiliza la ratio rentabilidad de los activos o ROA (return on assets en inglés). Es el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación del activo. Margen que se obtiene de la venta de un producto o servicio por las veces que se vende.

Para acrecentar la rentabilidad económica, toda empresa deberá tomar las mejores estrategias para su negocio. La mejor manera sera aumentando los precios de ventas y reducir los costos, aunque esta actividad no se podrá realizar a todas las actividades económicas como ye se mencionó anteriormente.

Nombrando como ejemplo se encuentra ante ello un negocio que afronta gran variedad de competencia en precios, este no podrá subir los precios; tendrá que subir sus ventas

Por ejemplo, si nos encontramos ante un negocio que se enfrenta a mucha competencia en precios, no podrá subir los precios, sino que tendrá que aumentar las ventas. De esta manera se recuerda que la RE se obtiene del margen de beneficio

y numero de ventas. Si no se puede aumentar el margen, se tendrá que subir la cantidad de las ventas.

Rentabilidad financiera

Hace referencia al beneficio que cada uno de los socios de la empresa obtienen; beneficios que adquieren por invertir en la empresa. Así también mide la capacidad de la empresa en generar ingresos a iniciar sus fondos. Por tanto, es la mejor manera de y cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

Para calcular, será la ratio sobre capital, rentabilidad financiera o ROE (return on equity). Relación que hay entre el beneficio neto y el patrimonio neto de toda empresa.

Existen tres maneras de mejorar la rentabilidad financiera: aumentando el margen, aumentando las ventas o disminuyendo el activo, o aumentar la deuda y así la división entre el activo y los fondos propios será mayor.

Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica

La rentabilidad económica (RE) obtiene toma en cuenta los activos usados para crear rentabilidad, en cambio la rentabilidad financiera (RF) solo toma en cuenta la cantidad de recursos propios usados. Entonces al calcular RF se excluyen las deudas.

En la presente formula se determina la relación entre ambas; establecer la rentabilidad financiera real y lograr nociones cuando el apalancamiento es positivo o negativo en la empresa:

$$RF = RE[RE + k(1 - t)]xD/ RP$$

RF: Rentabilidad financiera.

RE: rentabilidad económica.

K: Coste de la deuda (interés)

t: impuestos

D: deuda o pasivo total de la empresa

RP: Recursos propios

Cuando la RE sea mayor que el costo de la deuda (k), el apalancamiento será positivo y la RF será mayor que la RE. De otra forma, si el costo es mayor que la RE, habrá un apalancamiento negativo y la RF será menor que la RE

Cuando la RE es mayor que el coste de la deuda (k), el apalancamiento financiero es positivo y la RF será mayor que la RE. En cambio, si el coste de la deuda es mayor que la RE, habrá un efecto apalancamiento negativo y la RF será menor que la RE.

Mostrando los siguientes paradigmas:

Asimismo, si la deuda sea mayor (D) usada para financiar la inversión mayor será apalancamiento financiero, entonces será la RF en paralelo con la RE. También, menor será la rentabilidad financiera, y la rentabilidad podrá ser importante para comparar inversiones

De esta misma forma, menor será la rentabilidad financiera, pero la rentabilidad puede ser mayor debido al apalancamiento financiero. Si una empresa no utiliza deuda, la RE será igual a la RF.

Rentabilidad social

Se hace referencia a los beneficios que puede obtener una sociedad de un proyecto o inversión de una empresa. Es independiente del concepto de rentabilidad económica porque un proyecto puede ser rentable socialmente pero no serlo

económicamente para el inversor. Regularmente es el concepto que aplica en la construcción de infraestructuras en una sociedad. Por ejemplo, la construcción de una carretera será rentable socialmente si los ciudadanos ahorran en tiempo, comodidad y precio al manejar la nueva carretera y no otra. (p. 1)

De la misma manera la cooperación raisin (n.d.) describe que:

La rentabilidad se entiende como beneficios derivados de una definida inversión. Por tanto, el indicador principal para estudiar es el comportamiento de la inversión, así también poder comparar con diferentes inversiones.

Pues claro, no es el factor único que se debe tener en cuenta para comparar inversiones, ya que, al lado de la rentabilidad también habrá diferentes aspectos como; los riesgos y asuntos éticos.

En diferentes casos; la rentabilidad es un tema esencial para la inversión que se tomara en cuenta para poder obtener diferentes opciones disponibles.

La rentabilidad puede medirse y manifestarse en términos absolutos (es decir, la cantidad concreta de dinero que hemos obtenido) o también términos relativos (es decir, mediante porcentaje referido a la inversión inicial).

Se muestra, por ejemplo; la inversión de 1.000€ puede dar la rentabilidad del 10% (expresada en términos relativos) o de 100€ (expresada en términos absolutos). Normalmente se usan los términos relativos, porque es mejor para realizar comparaciones entre los diferentes casos o activos (si quieres comparar tu track record con el de otro y tu invertiste 2.000€ y el otro 3.400€, será mejor expresar la rentabilidad en términos relativos).

Asimismo raisin (n.d.) incorpora la importancia de los tipos de rentabilidad:

Tipos de rentabilidad

Cuando se habla de rentabilidad, se habla de tipos de rentabilidad, de acuerdo a la información que desee. No obstante, la rentabilidad económica y financiera son las más habituales, pero no son las únicas. Entre ellas se ven los siguientes:

- 1. Rentabilidad absoluta.** – Es la apreciación o depreciación de un activo en el plazo determinado indicadas en porcentajes.
- 2. Rentabilidad acumulada.** - Es la rentabilidad total derivada por la inversión desde su inicio; por ejemplo: Cinco años si se compara el activo hace cinco años.
- 3. Rentabilidad anualizada.** - Es la que se consiguió en el año desde que se compra el activo. Se divide entre los años que ha durado la inversión y la acumulación de esta será la anualizada
- 4. Rentabilidad económica.** - Sirve para medir la capacidad de la empresa y para generar beneficios a través de sus activos y el capital invertido individualmente de su estructura financiera.
- 5. Rentabilidad financiera.** - Conocida también como ROE, se relaciona con el beneficio neto que se resulta de la empresa antes de impuestos y fondos propios de la misma.
- 6. Rentabilidad comercial o rentabilidad sobre ventas.** - Es la ratio que se encarga de evaluar la calidad comercial de la empresa, para lo cual se dividen los beneficios que se obtiene de las ventas entre las ventas totales en un tiempo determinado.
- 7. Rentabilidad bruta.** - es la que se obtiene de la inversión de la empresa antes de impuestos, amortización del capital, etc. En tanto se da de manera

engañadora porque no se hace informe a la rentabilidad real que se va disfrutar o usar.

8. Rentabilidad neta. – Al contrario de la rentabilidad bruta, la rentabilidad neta plasma la información mas confiable, porque descuenta todo lo que puede deteriorar a la rentabilidad, así como a la empresa o la misma inversión.

Cálculo de la rentabilidad

Asimismo, Sevilla menciona que; aunque haya variaciones pequeñas en cálculos de varias formas de la rentabilidad, será el presente:

(Valor actual de la inversión – Valor inicial de la inversión) / Valor inicial de la inversión *100

De esta manera, si la inversión de 1.000€ ahora vale 1.100€, se debería calcular de la siguiente manera:

$$(1100 - 1000)/1000 * 100 = 10\%$$

La variedad de estos tipos de rentabilidad se calcula sobre la base del primer resultado. Pero no es necesario usar formulas tan avanzadas para no complicarse.

Como muestra, la rentabilidad es el concepto claro sobre la inversión, aunque haya varias formas de calcularlas. Lo que todos buscan es la maximización de la inversión

Muchos de los otros tipos de rentabilidades se calculan en base al resultado de este primer cálculo. Sin embargo, no es necesario introducirse en esas otras rentabilidades más complicadas porque rara vez son necesarias para el inversor particular.

Como puedes ver, la rentabilidad es un concepto clave en el mundo de la inversión. A pesar de que existan diferentes tipos y formas de calcularla, lo cierto es que siempre hay una realidad al respecto de ella: Es lo que todos buscamos maximizar al invertir.(p. 1)

Según Aguirre Sajami et al., citado en Gónzales & Wahrlich (2020, p.52), “la rentabilidad muestra el desempeño financiero que la empresa cree pertinente para tomar decisiones sobre el financiamiento”

Para Aguirre Sajami et al., citado en Hernández & Ríos (2020), la rentabilidad es una variable exógena, es decir, variable específica ya que afecta la estructura financiera, la combinación de la deuda y el capital consignado al financiamiento. Es así que es un componente esencial de la empresa, porque evalúa la gestión para convertir las ventas en ganancias. (p. 52)

De la misma manera la rentabilidad ayuda a la toma de decisiones de la empresa y tomar medidas necesarias en el desarrollo de actividades.

“Las decisiones son el proceso del pensamiento de llegar a una opción a través de la acción, en las empresas las decisiones deben ser analíticas porque se pueden ver afectadas por otros factores” (Aguirre Sajami et al., citado en Navia, Stefanu & Valdivia, 2020, p. 53)

Rentabilidad económica – ROA

Return on assets (ROA), también conocido como rentabilidad económica, siendo un indicador financiero que muestra la rentabilidad de activos totales de la empresa, siendo un indicador de rendimiento. Permite saber cuanto esta generando una empresa con el capital que se ha invertido en los activos. Que cuando sea

mayor el porcentaje obtenido, significa que la gestión de activos son productivas y eficiente.

Para determinar si la empresa es rentable el ROA debe ser mayor a 5%.

importancia del ROA

Permite saber si las decisiones de una empresa entorno a las inversiones generales han sido las correctas. si este número aumenta en el tiempo, es un indicador que la empresa esta obteniendo cada vez más ganancias por cada peso invertido en activos y el ROA decreciente indica malas inversiones o que el dinero se está gastando erróneamente.

Calcular el ROA en periodos de tiempos cortos, es un buen habito que nos permitirá saber de forma más eficiente el desempeño de las inversiones y estar a tiempo de poder cambiar la dirección cuando no se estén generando ganancias esperadas.

Rentabilidad financiera- ROE

Es la métrica más común para conocer la rentabilidad de un negocio, este indicador se diferencia del ROA, es que no muestra el índice de endeudamiento de una empresa, lo cual es muy importante para conocer la rentabilidad.

Lo recomendable es calcular ambos índices para comparar los resultados y tener mejor visión de los resultados de las inversiones.

Retorno de la inversión - ROI

Sirve para conocer ganancias generadas, pero en vez de hacerlo por medio de los activos de la empresa como maquinaria o tecnología, lo hace a través de capital invertido. Funcionan como una herramienta para conocer una sola inversión (Martínez, 2021)

La rentabilidad de una empresa

Es la capacidad que tiene una organización para obtener ganancias.

Los 5 elementos de la rentabilidad empresarial

1. **Ventas:** Representan lo más importante para cualquier empresa y dependen del tiempo, la demanda y el consumidor. Estas se maximizan cuando un negocio ha medido adecuadamente la curva de demanda de su base de consumidores; cuando la etapa de la que atraviesan es buena, si hay productos buenos que ofrecer y se tiene promociones atractivas para las ventas.
2. **Precio:** la fijación de precios es fundamental para determinar la ganancia, por lo que es necesario que se ponga en marcha una estrategia de precios, depende del tipo de industria o sector, así como el tipo de consumidor. Asimismo, es importante comprobación de precios que los clientes estarían dispuestos a pagar por el producto o servicio.
3. **Gastos:** Una empresa rentable tiene ingresos que pueden exceder sus gastos. Los gastos pueden ser los recursos que erogamos en los procesos comerciales o de producción, incluidos los de la publicidad. Abarca los aspectos para que el producto pueda comercializarse. Las ganancias pudiendo terminar por medio de un análisis en el que se reste los gastos de ingresos totales.
4. **Permanencia:** El retorno sobre el patrimonio neto; ROE, muestra la cantidad de ganancias que genera una compañía sobre el dinero que los accionistas invierten lo sustancial será que en el mediano o largo plazo el ROE sea mayor al costo de oportunidad del capital. El rendimiento debe ser igual a la tasa que una empresa puede pedir prestado dinero a sus acreedores para lograr el costo de permanecer En el negocio.

5. **Medición de rentabilidad:** el estado de resultados debe mostrar el desglose de ingresos y gastos durante todo un año de rentabilidad, los cuales analizan tu salud, las cuales analizan tu salud financiera, a través de la información de como se obtuvieron las ganancias con respecto a las ventas, activos totales patrimonio neto (Torres, 2022)

III. Hipótesis

La hipótesis de la investigación no fue necesaria plasmarla ya que es una investigación descriptiva, la cual requiere la identificación de las características.

Al respecto los siguientes autores:

Hurtado (2013) describe que “Cuando se hace una investigación descriptiva no se están buscando causas, sino identificando características de las unidades de estudio”

Según (R. Hernández et al., 2011), refieren; que la hipótesis son las guías precisas hacia el problema de investigación o fenómeno que se estudia. Es posible tener una o varias hipótesis, o definitivamente no tener ninguna.

Las hipótesis nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigador formuladas a manera de proposiciones”

(...)

Dentro de la investigación científica, las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental con corte transversal porque no hay manipulación de las variables en estudio y observable.

Según Hernández et al. (2012), “El diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Los investigadores R. Hernández et al. (2011) describen que “El estudio transversal se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra predefinido”(p.129)

4.2. Población y muestra

Población.

El universo es el conjunto de micro y pequeños empresarios que será en centro de investigación y búsqueda de información específicamente los micro y pequeños empresarios rubro ferreterías del distrito de Ayacucho 2022.

Muestra

La muestra adquirida fueron 10 micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022. Muestra que se obtuvo aleatoriamente por conveniencia que se tuvo al escoger las micro y pequeñas empresas para evitar mayores tiempo y mayores costos. Asimismo, realizándose las encuestas al número de empresas elegidas para la obtención de información.

El muestreo, fue no probabilístico; porque se recogerá información sin brindar las mismas oportunidades a los individuos de la población, asimismo fue el

muestreo por conveniencia; porque serán una parte de la población más aceptables y con más facilidad de obtener información.(Otzen & Manterola, 2017)

4.3. Definición y operacionalización de variables

Las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.

VARIABLES		DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN			
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DENOMINACIÓN	ÍTEMS	LIKERT		
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	"Conjunto de recursos necesarios para tratar información, por medio de ordenadores necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla y transmitirla. Las TIC forman el conjunto de herramientas tecnológicas para permitir acceso clasificado de información como medio tecnológico para el desarrollo de actividades" (A. Hernández, n.d., p. 1)	Clasificación de las TIC	Clasificación según el mercado económico de bienes y servicios de información y comunicaciones. Mercado de servicios informáticos: Comprende las computadoras personales, redes sociales y comunicación de datos (internet) y servicios de mensajería (correo electrónico, e-mail) Ejemplos de TICS La televisión La radio El teléfono fijo y móvil (M. Rodríguez, 2017)	Redes sociales	1. ¿Utiliza las redes sociales para el manejo de la empresa?	Totalmente de acuerdo 5		
				Telefonía	2. ¿La empresa hace uso de teléfonos fijos y celulares para la constante comunicación con los proveedores y clientes?		De acuerdo 4	
				Equipos informáticos	3. ¿La empresa cuenta con equipos informáticos?	Algo de acuerdo 3		
				Internet	4. ¿Considera indispensable el uso del internet para la empresa?			
				Ventajas de las TIC	Facilitan la comunicación a larga distancia. Las TICS han hecho posible el intercambio de mensajes a distancia y de forma instantánea. Brindan acceso a información abundante y variada. Gracias a las TIC podemos estar	Comunicación	5. ¿Cree usted que la comunicación es esencial para la organización de la empresa?	En desacuerdo 2
						Información	6. ¿Considera que la información es importante para atender	Totalmente en desacuerdo

			<p>informados lo que ocurre en el mundo, asimismo contar con información que viene de diferentes fuentes entorno al mismo tema.</p> <p>Permiten el desarrollo de actividades u operaciones a través de la red. Facilitan la vida diaria de diferentes usuarios, mantenerlos informados y disminuir la necesidad de moverse y <i>mejorar los servicios</i>: e-business (negocio electrónico). Las TIC favorecen el impulso de los negocios y la actividad empresarial. A través de la combinación entre el internet y el marketing (M. Rodríguez, 2017)</p>		<p>los requerimientos del mercado?</p> <p>7. ¿Para brindar un buen servicio a sus clientes ha considerado el uso de tecnología?</p> <p>8. ¿La empresa utiliza el marketing para promocionar sus productos?</p>	1
RENTABILIDAD	Sevilla (2015) refiere que: “La rentabilidad hace énfasis a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Se puede diferenciar entre	Elementos de la rentabilidad empresarial	<p>Los 5 elementos de la rentabilidad empresarial</p> <p>1.Ventas. 2.Precios. 3.Gastos. 4.Permanencia. 5.Medición de rentabilidad (Torres, 2022)</p>	Precio	9. ¿Los precios que maneja la empresa son cómodos y de acuerdo al alcance de sus clientes	
				Ventas	10.¿La empresa cuenta con un plan de mercadeo para las ventas?	
				Gastos	11.¿Cree que es importante llevar el estricto control de los gastos que tiene la empresa?	
				Capital	12.¿Considera que el capital es de vital importancia para la solvencia de la empresa?	

	rentabilidad económica y financiera” (...)	Beneficios de la rentabilidad	<p>Rentabilidad financiera-ROE: Hace referencia a los beneficios que adquieren por invertir en la empresa. Así también mide la capacidad de la empresa en <i>generar ingresos</i>.</p> <p>Rentabilidad económica – ROA: Muestra la rentabilidad de <i>activos</i> totales de la empresa, permite saber cuánto está generando una empresa con el capital que se ha invertido en los <i>activos</i>. Permite saber si las <i>decisiones</i> de una empresa entorno a las <i>inversiones</i> generales han sido las correctas. (Martínez, 2021)</p>	Ingresos	13.¿Usted lleva el control adecuado de los ingresos generados por la empresa?
				Activos	14.¿Cuenta usted con el inventario de los activos de la empresa?
				Toma de decisiones	15.¿Conoce usted sobre la importancia de tomar decisiones?
				Inversiones	16.¿Ah considerado realizar inversiones para mejorar la rentabilidad de la empresa?

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas realizadas dentro de la investigación fue indagar información sobre las TIC y la rentabilidad. En el trabajo de campo se desarrolló la observación, Cuestionarios e intercambio de conocimientos de acuerdo al tema de investigación con el encuestado.

Técnicas:

- ✓ La observación
- ✓ La recopilación de información y datos para las encuestas
- ✓ El dialogo
- ✓ Cuestionarios
- ✓ Realización de encuestas

Instrumentos:

- ✓ Encuestas
- ✓ Registro de protocolo de consentimiento.

4.5. Plan de Análisis

El plan de análisis se desarrolló a partir del objetivo general y objetivos específicos las cuales se plasmó y realizo la búsqueda de antecedentes y marco teórico conceptual del tema de investigación, para luego compararlas y realizar los ítems, preguntas para recolectar información por medio del cuestionario, dirigido a los micro y pequeños empresarios, por tanto, se obtuvo información y se realizó las comparaciones de los resultados y análisis de las mismas para lograr con los objetivos planteados de la investigación que es: Determinar, identificar y describir las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las mypes ferreteras del distrito de Ayacucho.

4.6. Matriz de Consistencia

las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.

ENUNCIADO	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General: ¿Cuáles son las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo se caracteriza las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022</p> <p>Objetivos específicos Identificar las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022. Describir las características de</p>	<p>Hipótesis La hipótesis de la investigación no será necesaria plasmarla ya que fue una investigación descriptiva, la cual requiere la identificación de las características. Al respecto los siguientes autores: Hurtado (2013) describe que “Cuando se hace una investigación descriptiva no se están buscando causas, sino identificando características de las unidades de estudio”</p>	<p>Variable TIC Rentabilidad</p>	<p>Diseño: no experimental con corte transversal porque la investigación se realizó en un solo espacio e instante. (Hernández et al., 2012)</p> <p>Población: 50 mypes ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.</p> <p>Muestra: El muestreo no probabilístico; porque se recogió información sin brindar las mismas oportunidades a los individuos de la población y el muestreo por conveniencia; porque serán una parte de la población más aceptables y con más facilidad de obtener información.(Otzen & Manterola, 2017)</p> <p>Las cuales fueron 10 mypes ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.</p>	<p>Técnicas: ✓ La observación ✓ La recopilación de información y datos para las encuestas ✓ El dialogo ✓ Realización de encuestas</p> <p>Instrumentos: ✓ Encuestas ✓ Registro de protocolo de consentimiento</p>

<p>¿De qué manera se caracteriza las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022?</p> <p>¿De qué manera implementar un plan de las TIC para la mejora de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022?</p>	<p>las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.</p> <p>Elaborar un plan de mejora de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.</p>			<p>Plan de análisis.</p> <p>De la información obtenida a partir de los antecedentes se obtuvo información de encuestas y se realizó las comparaciones de los resultados y análisis de las mismas para lograr con los objetivos planteados de la investigación que es: Determinar, identificar y describir las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las mypes ferreteras del distrito de Ayacucho.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.7. Principios Éticos

De acuerdo al código de ética universitario Universitario, (2019) la investigación se desarrolló de manera correcta, responsable y respetuosa:

Protección a las personas: mediante las encuestas realizadas a las micro y pequeños empresarios se tendrá que dar la confidencialidad de información y proteger la información que no quisieran sea pública.

Libre participación y derecho a estar informado: Al encuestado se le realizó el protocolo del asentimiento informado y se le brindara la información y presentación respectiva en todo momento, respetando su voluntad de participación.

Justicia: Se realizó al encuestado preguntas que solo querrá tener y las que no quisiera no se realizara, de tal manera que brindara información hasta donde él lo desee.

Integridad física: Se buscó el mejor espacio y cuidado con los encuestados para protegernos de cualquier eventualidad. Asimismo, se cuidó las investigaciones, materiales información que por la mala manipulación podrían afectar.

Buenas prácticas de la investigación: Antes de desarrollar información y hacerlas saber a terceros; se requerirá la revisión respectiva de los docentes, expertos, además cerciorarse de información fidedigna, con la bibliografía y autores respectivos; evitando el plagio. (p. 3)

Principios que se requirió por ser necesario para la elaboración del proyecto de investigación porque se rige a las normas y reglamentos sobre el cumplimiento de los mismos, además del adecuado manejo de investigación, respetando los diferentes parámetros que debe tener investigador ante un informante e

información. Con el fin de tener buenas prácticas con el debido respeto y responsabilidad necesaria.

V. Resultados

TABLA N°1

¿Utiliza las redes sociales para el manejo de la empresa?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Algo de acuerdo	1	10%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

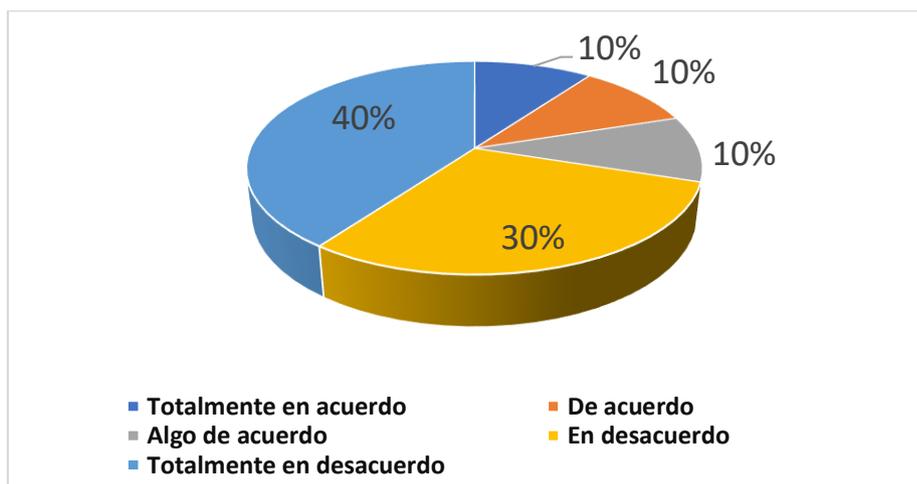


Figura 1: Representación gráfico circular sobre el conocimiento del concepto de rentabilidad

TABLA N°02

¿La empresa hace uso de teléfonos fijos y celulares para la constante comunicación con los proveedores y clientes?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Algo de acuerdo	2	20%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

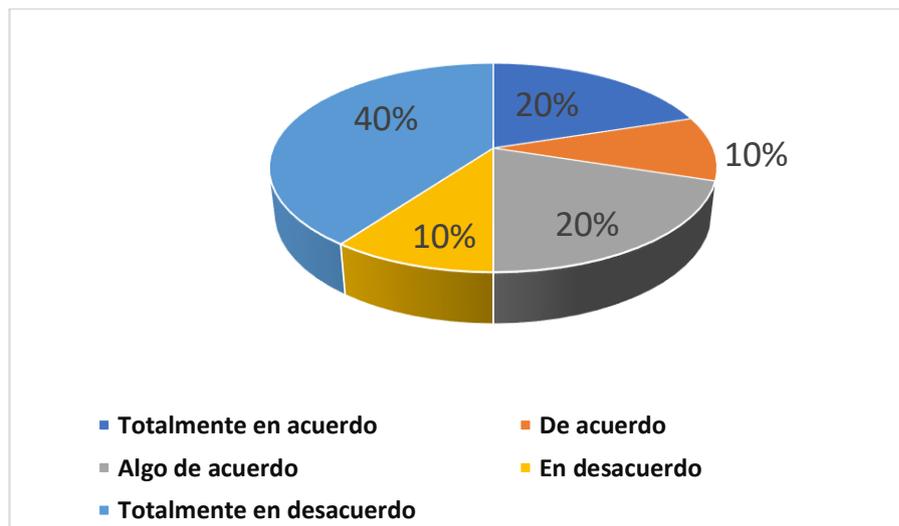


Figura: 2: Representación gráfico circular sobre las ganancias como parte de la rentabilidad

TABLA N°03

¿La empresa cuenta con equipos informáticos?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	3	30%
Algo de acuerdo	4	40%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

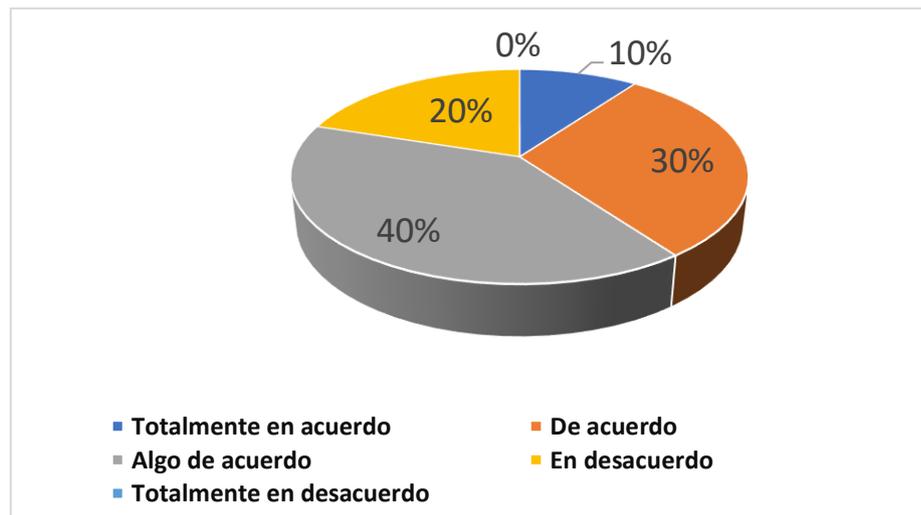


Figura 3: Representación gráfico circular sobre activos para obtener rentabilidad económica.

TABLA N°04

¿Considera indispensable el uso del internet para la empresa?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	1	10%
Algo de acuerdo	2	20%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	4	40%
Total	100	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

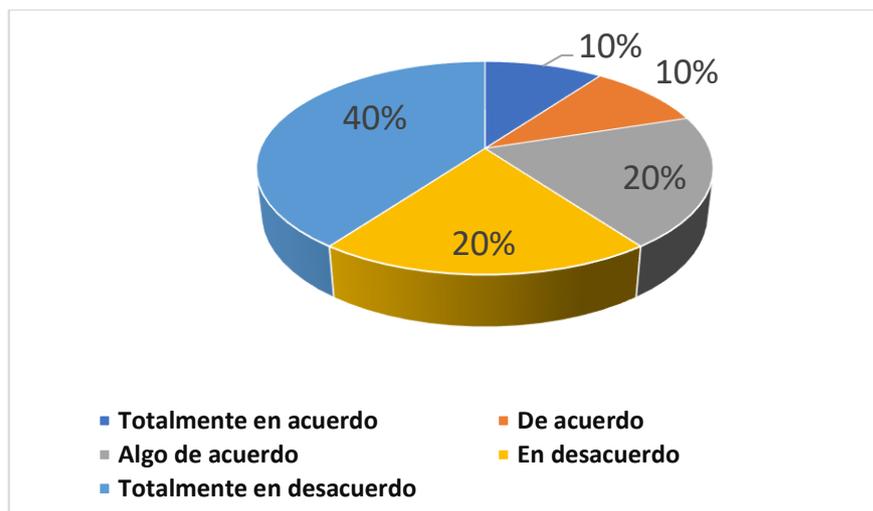


Figura 4: Representación gráfico circular sobre el aumento de vetas para mejora de la empresa.

TABLA N°05

¿Cree usted que la comunicación es esencial para la organización de la empresa?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	1	10%
De acuerdo	2	20%
Algo de acuerdo	4	40%
En desacuerdo	2	20%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

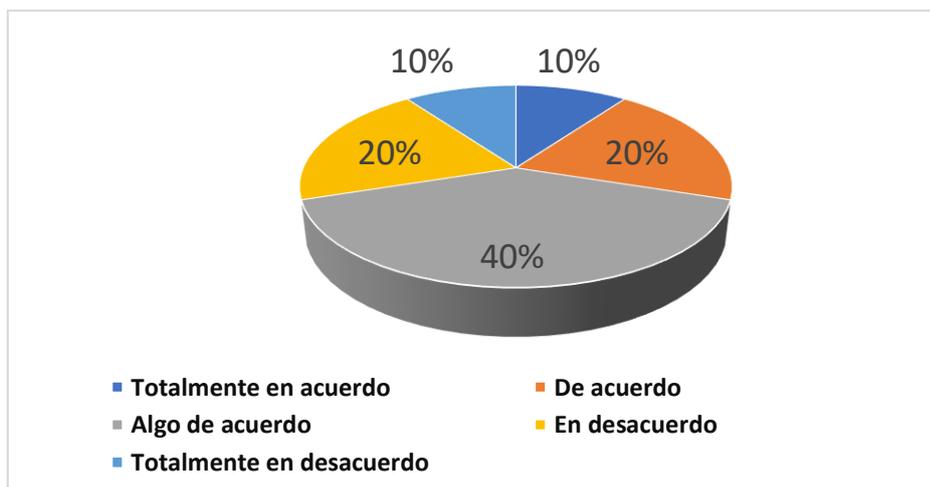


Figura 5: Representación gráfico circular sobre las inversiones para generar el valor de los activos de la empresa.

TABLA N°06

¿Considera que la información es importante para atender los requerimientos del mercado?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Algo de acuerdo	3	30%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

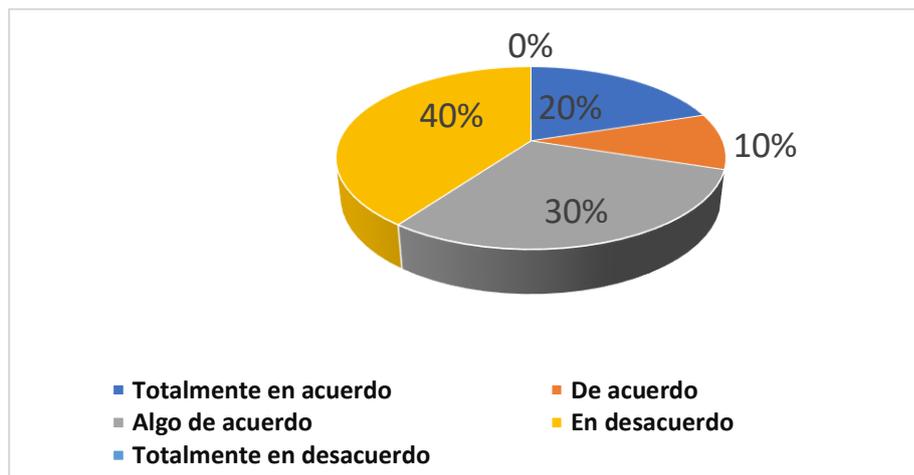


Figura 6: Representación gráfico circular sobre el patrimonio dentro de la empresa.

TABLA N°07

¿Para brindar un buen servicio a sus clientes ha considerado el uso de la tecnología?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	3	30%
De acuerdo	1	10%
Algo de acuerdo	1	10%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

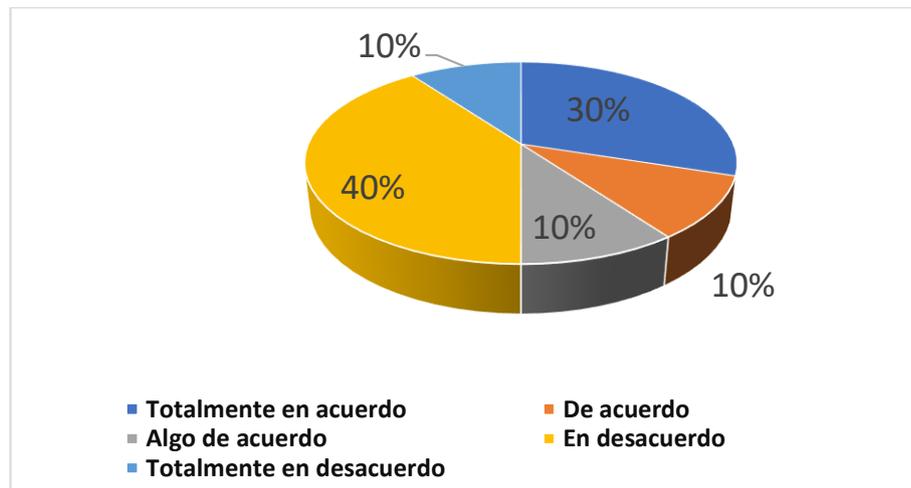


Figura 7: Representación gráfico circular sobre el conocimiento de las *Tecnologías de la información la comunicación (TIC)* patrimonio dentro de la empresa.

TABLA N°08

¿La empresa utiliza el marketing para promocionar sus productos?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	2	20%
Algo de acuerdo	2	20%
En desacuerdo	4	40%
Totalmente en desacuerdo	2	20%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

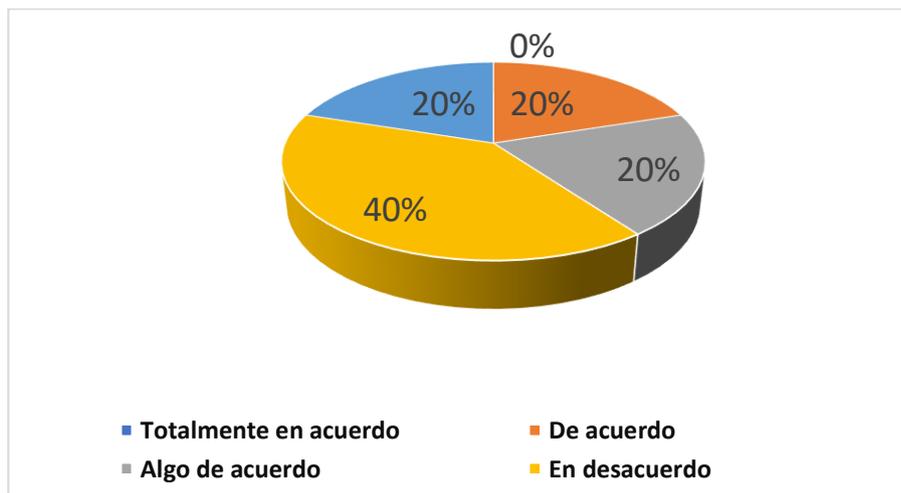


Figura 8: Representación gráfico circular sobre el internet como un medio de información y capacitación sobre el rubro de la empresa.

TABLA N°09

¿Los precios que maneja la empresa son cómodos y al alcance de sus clientes?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	2	20%
Algo de acuerdo	5	50%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

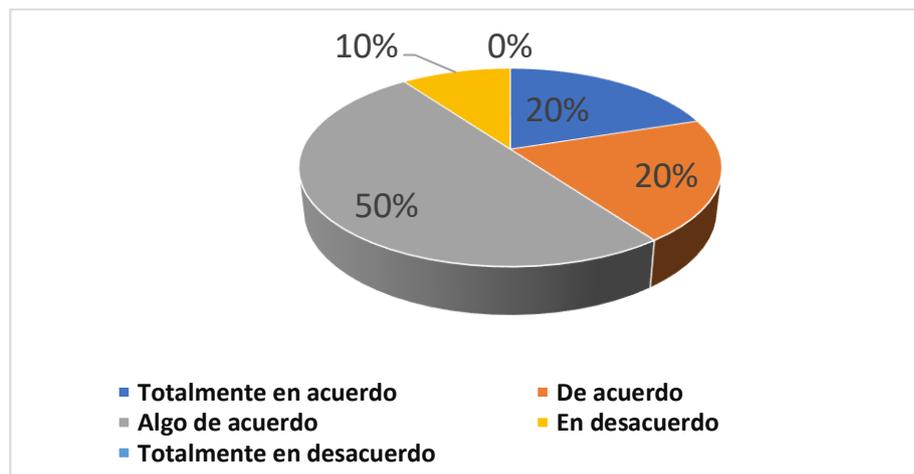


Figura 9: Representación gráfico circular sobre algún programa tecnológico para la empresa.

TABLA N°10

¿Las ventas que realiza la empresa cuenta con un plan de mercadeo?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	2	20%
Algo de acuerdo	3	30%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

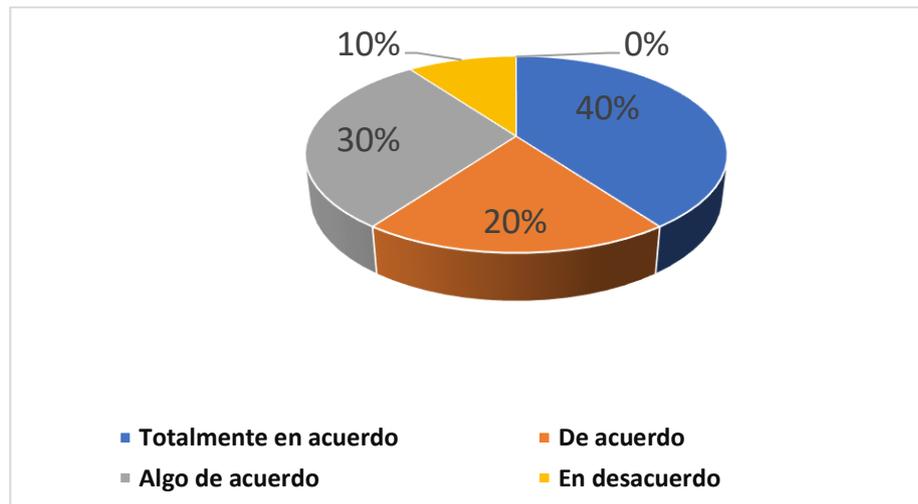


Figura 10: Representación gráfico circular sobre los sistemas como ayuda, solo de grandes empresas

TABLA N°11

¿Cree que es importante llevar el estricto control de los gastos que tiene la empresa?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	5	50%
Algo de acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

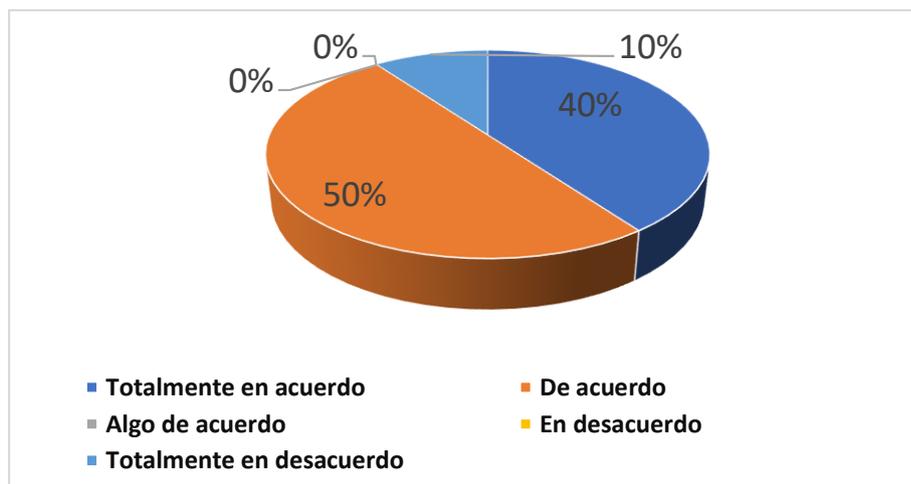


Figura 11: Representación gráfico circular sobre una buena administración dentro de la empresa.

TABLAN°12

¿Considera que el capital es de vital importancia para la solvencia de la empresa?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	5	50%
De acuerdo	4	40%
Algo de acuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

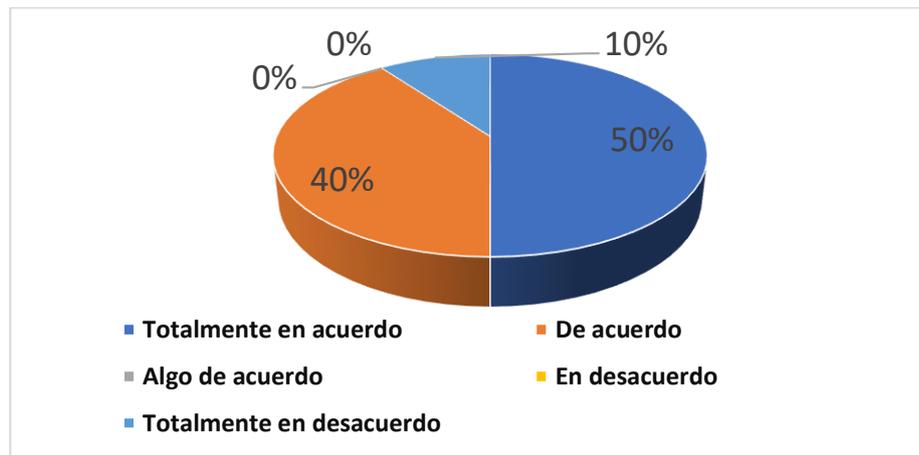


Figura 12: Representación gráfico circular sobre herramientas multimedia para la vigilancia y buen manejo de los materiales.

TABLA N°13

¿Usted lleva el control adecuado de los ingresos generados por la empresa?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	2	20%
Algo de acuerdo	2	20%
En desacuerdo	3	30%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

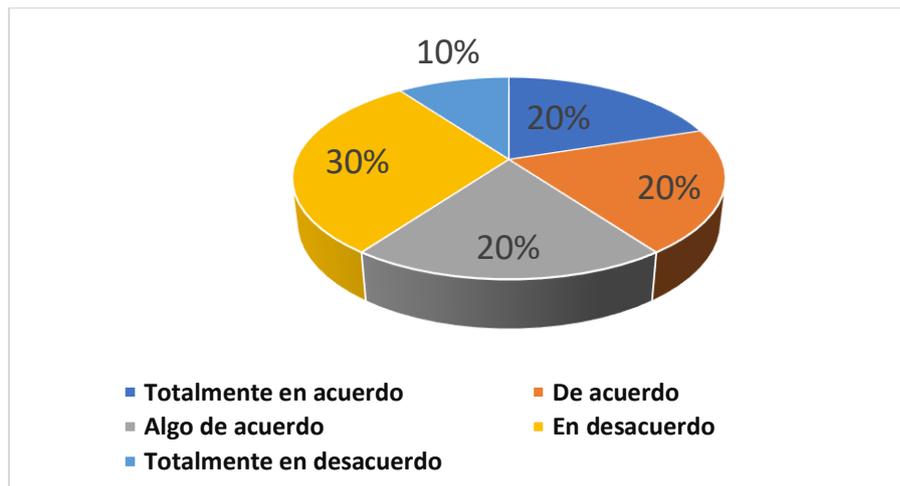


Figura 13: Representación gráfico circular sobre la planificación como herramienta para mantener a la empresa.

TABLA N°14

¿Cuenta usted con el inventario de los activos de la empresa?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	4	40%
Algo de acuerdo	2	20%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

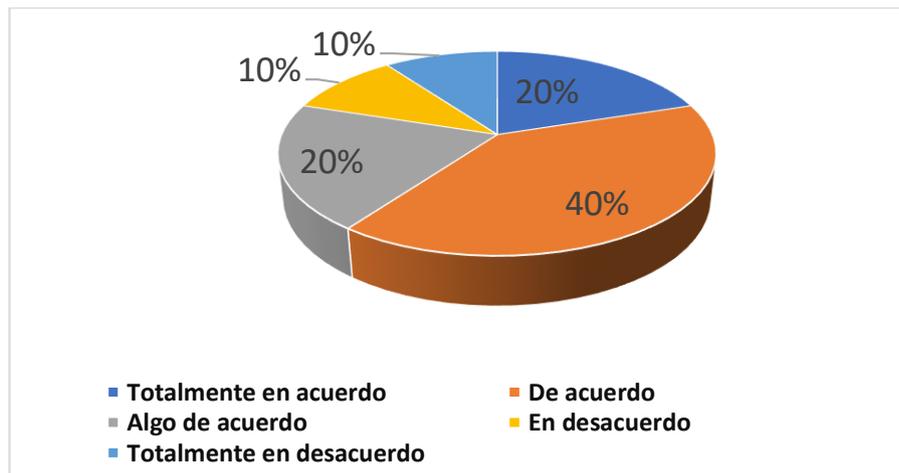


Figura 14: Representación gráfico circular sobre un sistema para el control de ventas

TABLA N°15

¿Conoce usted sobre la importancia de tomar decisiones?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	2	20%
Algo de acuerdo	5	50%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

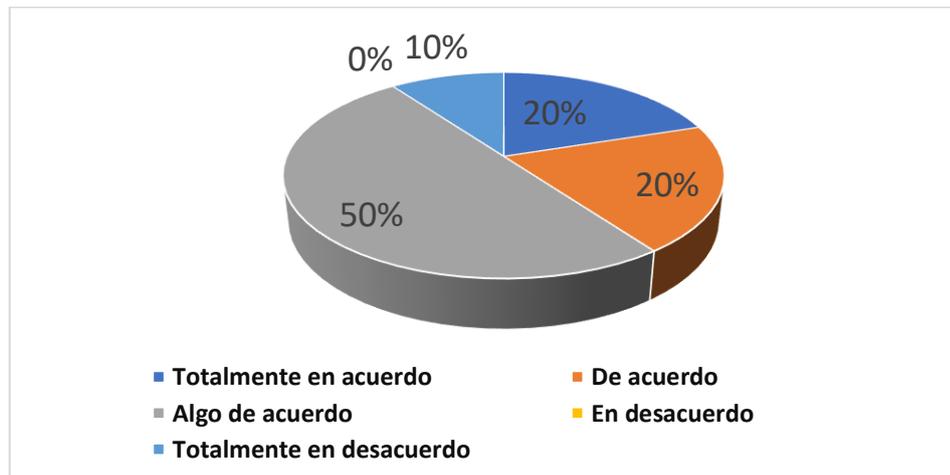


Figura 15: Representación gráfico circular sobre el proceso sobre la importancia de tomar decisiones.

TABLA N°16

¿Ah considerado realizar inversiones para mejorar la rentabilidad de la empresa?

Item	Valor absoluto	Valor porcentual
Totalmente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	2	20%
Algo de acuerdo	5	50%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	10%
Total	10	100%

NOTA: Resultados de encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios ferreteros del distrito Ayacucho 2022.

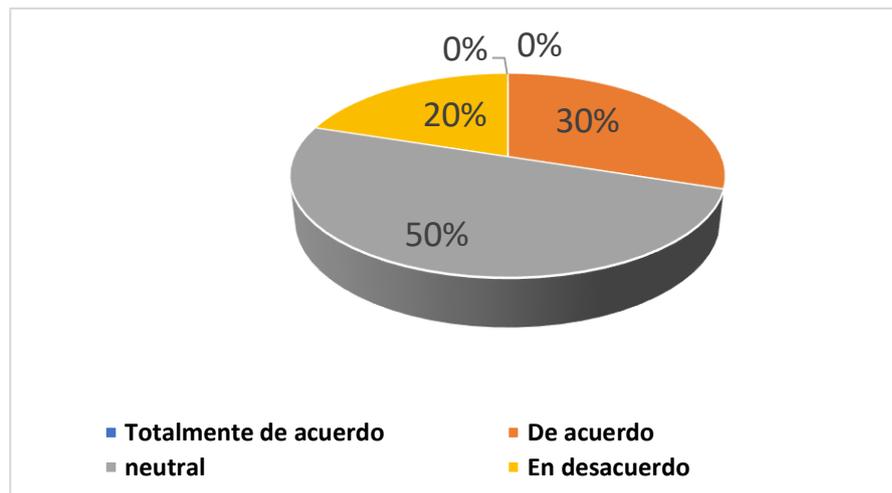


Figura 16: Representación gráfico circular sobre las inversiones para mejorar la rentabilidad de la empresa.

5.1. Análisis de resultados.

En la tabla N°01, se muestra que el 40% de encuestados estarían totalmente en desacuerdo en que utilizan las redes sociales para el manejo de la empresa y el 10% estaría totalmente de acuerdo que sí, utilizan las redes sociales para el manejo de la empresa, lo cual indica que la mayoría no conoce el buen, manejo de las redes sociales para su negocio. Respecto al objetivo 1 de la investigación de los autores; Alarcón (2018), Rodríguez (2019), Ramírez (2018), Aguilar (2017), Dioses (2018), Torres (2019), Huerta (2019), Zapata (2017) y Rojas (2018); establecen que la innovación de la tecnología e incidencia en la rentabilidad es una herramienta muy importante para la empresa, esto tiene por finalidad incrementar los beneficios de las empresa y así poder salvaguardar sus lucros a un tiempo futuro.

En la tabla N°02, se muestra que el 40% de encuestados están totalmente en desacuerdo que la empresa hace uso de teléfonos y celulares para la constante comunicación con los clientes y proveedores, mientras que el 10% estarían de acuerdo de que hace uso de teléfonos y celulares para la constante comunicación con los clientes y proveedores. Asimismo el autor Rojas (2022); Respecto al objetivo 2; De las 10 preguntas realizadas al gerente de la empresa Turismo Espinoza E.I.R.L, las cuales presentan en 100%, las 13 preguntas han tenido como respuesta un SI, siendo un rotundo 100%, lo cual refleja que si le está dando importancia a la innovación de la tecnología, de la variable rentabilidad, que es muy importante en la empresa para una buena adecuación de nuevos implementos tecnológicos para la empresa.

En la tabla N°03, se muestra que el 40% de encuestados están algo de acuerdo que no contarían con equipos informáticos en la empresa y el 10% estarían totalmente de acuerdo; que sí cuentan con equipos informáticos dentro de la empresa. Estando de acuerdo con los resultados del autor; Santiago (2018), que tuvo como objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en las Mycro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Casma, 2018; respecto a las TICs, el 64.3% de mypes no utiliza las herramientas TICs y el 42.9% menciona que no hace uso de las mismas debido al costo de inversión. Asimismo, conocen las herramientas TICs pero no hacen uso de ninguna de estas herramientas debido al costo de inversión. (p.5)

En la tabla N°04, el 40% de encuestados estarían totalmente en desacuerdo, que el uso del internet es indispensable para la empresa y el 10% consideraría totalmente de acuerdo de que el uso del internet es indispensable para la empresa. Por otro lado Dávila et al., (2021) no coincide con su investigación, concluyendo que el uso de las herramientas tecnológicas y TICS son fundamentales en las MIPYMES y la rentabilidad es el beneficio principalmente económico medible, proveniente de la inversión, determinando, precios, ganancias y pérdidas que terminara proyectos futuros (p.10)

En la tabla N°05, el 40% de encuestados estaría algo de acuerdo de que la comunicación es esencial para la organización de la empresa y el 10% estaría totalmente de acuerdo de que la comunicación es esencial para la organización de la empresa. Asimismo; Santiago (2018), Respecto a las TICs, el 64.3% de

mypes no utiliza las herramientas TICs y el 42.9% menciona que no hace uso de las mismas debido al costo de inversión.

En la tabla N°06, el 40 % de encuestados estarían en desacuerdo de que la información es importante para atender los requerimientos del mercado y el 10% estarían de acuerdo, de que la información es importante para atender los requerimientos del mercado. Al respecto se percibe que la mayoría de empresarios desconocen sobre los conceptos concernientes la información. Igualmente Calle & Soto, (2021), en su trabajo de investigación menciona la importancia del mercado tanto interno y externo, donde formuló el objetivo; determinar la relación entre el crecimiento empresarial y rentabilidad del sector ferretero en el mercado de Lima, , donde obtuvo que existe relación entre el factor externo y la rentabilidad de las Mypes del sector ferretero en el sector de Lima 2020, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,515 con un nivel de error de 0,05, el 0,515 está cerca del número 1 mostrando que la relación son proporcionales, por tanto, si el factor externo aumenta la rentabilidad también aumentara.(p.5)

En la tabla N°07, el 40% de encuestados estarían en desacuerdo que para brindar un buen servicio de sus clientes consideraron el uso de la tecnología, mientras el 10% de encuestados estarían de acuerdo que para brindar un buen servicio de sus clientes consideraron el uso de la tecnología. Asimismo los autores Kaplan & Norton, 2012, hacen referencia del objetivo de operacionalizar la estrategia, planificación de la estrategia con tres fases (desarrollo estrategia, planificación, y alineamiento de la organización, al respecto; se desarrolló en varias etapas, empezando por el planteamiento de la

situación actual, estudio micro y macro entorno de la empresa, los recursos y capacidades, análisis externo con ayuda a la herramienta PESTEL Y el modelo de las 5 Fuerzas de Porter que permitirá identificar factores internos basados en las fortalezas y debilidades de sus recursos tangibles e intangibles sus oportunidades y amenazas que marcan restricciones o limitaciones para el desarrollo del mercado para evitar varias barreras de mercado y sus eventuales competidores, productos sustitutos y la influencia con los proveedores o clientes. De esta forma se dará pase al FODA cuantitativo de tal manera que será medible las fortalezas, oportunidades, amenazas, debilidades de la empresa. (p.10); al respecto, al evaluar las barreras internas y FODA de la empresa se mejorará en el buen servicio.

En la tabla N°08, el 40% de encuestados están en desacuerdo de que la empresa utiliza el marketing para promocionar sus productos, mientras el 20% estarían de acuerdo de que la empresa utiliza el marketing para promocionar sus productos. Sobre el particular se percibe que la mayoría de los micro y pequeños empresarios no sabrían el manejo del marketing para sus empresas. Al respecto Rojas (2022); Respecto al objetivo 1; establecen que la innovación fueron Alarcón (2018), Rodríguez (2019), Ramírez (2018), Aguilar (2017), Dioses (2018), Torres (2019), Huerta (2019), Zapata (2017) y Rojas (2018); establecen que la innovación de la tecnología e incidencia en la rentabilidad es una herramienta muy importante para la empresa, esto tiene por finalidad incrementar los beneficios de las empresa y así poder salvaguardar sus lucros a un tiempo futuro.

Objetivos específico 2

Describir las características de las TIC como factor relevante de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Ayacucho 2022.

En la tabla N°09, el 50 % de encuestados estarían algo de acuerdo de que los precios que maneja la empresa son cómodos y al alcance de sus clientes y el 10% en desacuerdo. *Así también* Dávila et al., (2021), menciona en su trabajo de investigación; la finalidad de identificar los impactos financiero ocasionados por el uso de las herramientas tecnológicas en las MIPYMES de la ciudad de Bogotá a través de un estudio de caso. La investigación concluyó que el uso de las herramientas tecnológicas y TICS son fundamentales en las MIPYMES y la rentabilidad es el beneficio principalmente económico medible, proveniente de la inversión, determinando, precios, ganancias y pérdidas que terminara proyectos futuros (p.10)

En la tabla N°10, el 40 % está totalmente de acuerdo que la las ventas que realiza la empresa cuenta con un plan de mercadeo, mientras el 10% en desacuerdo. Por otra parte Kaplan & Norton, (2012); cumple el objetivo de operacionalizar la estrategia, planificación de la estrategia con tres fases (desarrollo estrategia, planificación, y alineamiento de la organización, al respecto; se desarrolló en varias etapas, empezando por el planteamiento de la situación actual y el planeamiento del mismo, en segundo lugar el estudio micro y macro entrono de la empresa, los recursos y capacidades, seguidamente el análisis externo con ayuda a la herramienta PESTEL Y el modelo de las 5 Fuerzas de Porter que permitirá identificar factores internos basados en las

fortalezas y debilidades de sus recursos tangibles e intangibles sus oportunidades y amenazas que marcan restricciones o limitaciones para el desarrollo del mercado para evitar varias barreras de mercado y sus eventuales competidores, productos sustitutos y la influencia con los proveedores o clientes. (p.10)

En la tabla N°11, se muestra que el 50% de encuestados estaría de acuerdo que es importante llevar un estricto control de los gastos que tiene la empresa y el 10% estarían totalmente en desacuerdo. Por otra parte el autor, De La Cruz (2020), obtiene los resultados: El 60% de los encuestados afirmaron que están muy de acuerdo que la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente. Induciendo al control interno de la empresa; así como el control de gastos e ingresos.

En la tabla N°12, se muestra que el 50% estaría totalmente de acuerdo que el capital es de vital importancia para la solvencia de la empresa, mientras que el 10% estarían totalmente en desacuerdo que el capital es de vital importancia para la solvencia de la empresa.

En la tabla N°13, se muestra de que el 30% estaría en desacuerdo de que se lleva el control adecuado de los ingresos generados por la empresa, mientras que el 20% estaría totalmente de acuerdo, que se lleva el control adecuado de los ingresos generados por la empresa. Asimismo, Dávila et al., (2021), en su trabajo de investigación: “Análisis de la Rentabilidad a partir del Uso de las Herramientas Tecnológicas, Redes Sociales y Canales Virtuales en las MIMYPES de la ciudad de Bogotá” tuvo como finalidad de identificar los impactos financiero ocasionados por el uso de las herramientas tecnológicas en

las MIPYMES de la ciudad de Bogotá a través de un estudio de caso. La investigación concluye que el uso de las herramientas tecnológicas y TICS son fundamentales en las MIPYMES y la rentabilidad es el beneficio principalmente económico medible, proveniente de la inversión, determinando, precios, ganancias, ingresos y pérdidas que determinará proyectos futuros (p.10)

En la tabla N°14, se muestra de que el 40% de encuestados estarían de acuerdo que cuentan con el inventario de los activos de la empresa y el 10% estaría totalmente en desacuerdo; de contar con el inventario de los activos de la empresa. Al Respecto (Rojas, 2022) en el objetivo 3. Los autores de tu tesis de investigación establecen que la rentabilidad es una herramienta de suma importancia para salvaguardar los activos o perdidas provenientes de fraudes o errores, la rentabilidad será de gran necesidad para la implementación de la tecnología en la empresa por lo tanto se podría tomar una decisión para la implementación.

En la tabla N°15, se muestra que el 50% de los encuestados están algo de acuerdo en conocer sobre la importancia de tomar decisiones. Y el 20% estaría totalmente de acuerdo sobre la importancia de tomar decisiones. Donde concuerda con la tesis de Rodríguez (2020) *“Diseño de un Sistema de Control de Gestión para la empresa MTS S.A.” propone un sistema de control de gestión (SCG) en la empresa MTS, materiales y soluciones S.A”*, cuyo objetivo general fue proponer un sistema de control de gestión que permitirá a la empresa tomar mejores decisiones y acciones para conseguir los objetivos que

se ha propuesto para entregar mayor valor para sus dueños y con liderazgo en el mercado.

En la tabla N°16, se muestra que 50% de encuestados estarían algo de acuerdo ha considerado realizar inversiones para mejorar la rentabilidad de la empresa, mientras que el 10% estaría totalmente en desacuerdo que ha considerado realiza inversiones para mejorar la rentabilidad de la empresa. Asimismo Dávila et al., (2021), en su trabajo de investigación: *“Análisis de la Rentabilidad a partir del Uso de las Herramientas Tecnológicas, Redes Sociales y Canales Virtuales en las MIMYPES de la ciudad de Bogotá”*, concluyó que el uso de las herramientas tecnológicas y TICS son fundamentales en las MIPYMES y la rentabilidad es el beneficio principalmente económico medible, proveniente de la inversión, determinando ganancias y pérdidas que terminara proyectos futuros (p.10)

VI. Conclusiones

Por medio de la búsqueda de información y los antecedentes de diferentes autores, se logró Determinar las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras 2022.

Por medio de la identificación del problema de la investigación y los objetivos trazados se logró identificar y describir las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras 2022. Así como las variables, dimensiones e indicadores de investigación.

Por medio de la obtención de resultados y el análisis de los resultados se pudo comparar datos y acotar información en los resultados obtenidos mediante encuestas realizadas a los micro y pequeños empresarios del distrito de Ayacucho 2022. Asimismo, se propuso un plan de mejora sobre los problemas encontrados en la investigación describir las características de las TIC y la rentabilidad las cuales ayudaron a ampliar información veraz a la investigación.

Mediante la obtención del análisis de resultados se llega a la conclusión de que la mayoría esta algo de acuerdo y desacuerdo sobre los conceptos TIC y rentabilidad; variables de investigación, y que no conocen mucho sobre los temas.

Recomendaciones

Se recomendaría la capacitación a los micro y pequeños empresarios del distrito de Ayacucho 2022; para que puedan usar las herramientas tecnológicas de las TIC y conocer más sobre el concepto de TIC y rentabilidad. Porque será de gran ayuda para efectivizar sus empresas, minimizar costos y tener un buen trato a los clientes.

Se recomendaría, qué si por falta de tiempo no llevan una adecuada administración de la empresa y el debido proceso, cuenten con especialistas como contadores, administradores o economistas para el buen desarrollo administrativo y otras funciones que requiere una empresa. Así podrá minimizar tiempo y costos y tendrán más ventas. De la misma forma que conozcan más sobre procesos administrativos de una empresa a través de expertos del tema y que realicen un análisis FODA respecto a su empresa, así sabrán que medios tecnológicos servirán a la empresa y que medios no.

Que se asesoren sobre las herramientas tecnológicas y poder implementarla en su empresa y así puedan efectivizar las labores de la empresa y generar más rentabilidad.

Se recomienda realizar un plan donde cumplan tareas secuencialmente y cronológicamente, estas se deberán realizar conjuntamente con el empresario, los trabajadores, clientes y expertos además del FODA de la empresa. La información podría ser realizada por encuestas, cuestionarios.

5.2 Plan de mejora.

Se desarrolla la presente propuesta de mejora ante las situaciones adversas obtenidas de los análisis de los resultados de la investigación sobre las características de las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del distrito de Ayacucho 2022.

Indicador	Problema encontrado	Causas	Acciones	Responsable
Redes sociales	Falta de manejo de redes sociales y la importancia que se puede tener en la empresa	Debido al desconocimiento y falta de manejo	Buscar un conocedor sobre redes sociales que lo adiestre sobre el tema y el manejo de los mismos dentro de la empresa	Propietario
Telefonía	Desconfianza de brindar información por medio de la telefonía y falta del buen uso de equipos móviles	Falta de capacitación y adaptación del buen uso y manejo de información y comunicación a través de la telefonía.	Buscar apoyo para capacitarse en el manejo de los teléfonos y celulares además de las beneficios y funciones que generan para la empresa.	Propietario
Internet	Desconocimiento de beneficios y la información que el internet tiene para con la empresa	Desconocimiento en el manejo del internet y las herramientas que conlleva la misma	Apoyo en asistencia práctica y teórica y más preparación, pudiendo iniciar en centros e instituciones de capacitación gratuita como Cámara de Comercio, repositorios institucionales, SUNAT, entre otros	Propietario
Información	Poca información sobre el requerimiento de clientes, asimismo, el FODA de la empresa	Debido a la falta de comunicación e información sobre los clientes. Asimismo, con los factores internos y externos de la empresa	Tener más comunicación con los clientes sobre los requerimientos en productos, precios y demás, para tenerla en cuenta dentro de la empresa. También requerir apoyo a especialista para poder adiestrarlo de cómo realizar su FODA y	Propietario

			tenerla como una herramienta que le pueda ayudar obtener información interna y externa	
Buen servicio	No se tiene un buen servicio al momento de realizar las ventas	Falta de innovación y mejoramiento de medios de ventas que efectivicen los procesos	Preparación a todos los que laboran en la empresa sobre el uso de las TIC para mejorar las técnicas de mercadeo y mejorar la rentabilidad de la empresa a través de charlas y talleres	Propietario
Marketing	Falta del buen manejo y desconocimiento sobre la definición	Debido al desconocimiento del tema y el costo que podría incurrir ante el uso de la herramienta de mercadeo	Buscar asesoramiento con especialistas en el tema para que la empresa sepa de los beneficios y pueda implementarla en la empresa y capacitación en instituciones que no son muy costoso: SUNAT, CAMARA DE COMERCIO, ETC	Propietario
Ingresos	No se llevan el debido control de ingresos	Falta de un encargado o especialista	Requerir que se dividan las labores, asimismo un encargado para administrar los gastos e ingresos de la empresa	Propietario

Referencias bibliográficas

- Aguirre Sajami, C. R., Barona Meza, c. m., & Dávila Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones : Análisis empírico en una empresa industrial profitability as a tool for decision making : empirical analysis in an industrial company. *revista valor contable*, 7(1), 50–64.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396/1750
- Altuve, & Rivas. (1998). *Diseño de la investigación*. 231.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/capitulo_iii_marco_metodologico.pdf
- Artero, A., & Salinas, m. (2018). “*Planeación estratégica de inversión y financiamiento en la creación de valor de las mypes del sector ferretero en el municipio de ahuachapán.*” 124.
[https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/18723/1/“planeación estratégica de inversión y financiamiento en la creación de valor de las mypes del s.pdf](https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/18723/1/“planeación%20estrat%C3%A9gica%20de%20inversi%C3%B3n%20y%20financiamiento%20en%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20valor%20de%20las%20mypes%20del%20s.pdf)
- Calle, M., & Soto, R. (2021). *El crecimiento empresarial y su influencia en la rentabilidad de mypes del sector ferretero en el vcercado de lima, 2020*. 77.
[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1640/tesis - 2022-01-21t105038.979.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1640/tesis%20-%202022-01-21t105038.979.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Comédica. (2019). *Importancia de la tecnología en la actualidad*.
<https://comedicaaldia.blogspot.com/2019/03/importancia-de-la-tecnologia-en-la.html>
- Dávila, A., Sanabria, d., & Canastero María. (2021). *Análisis de la rentabilidad a partir del uso de las herramientas tecnológicas, redes sociales y canales irtuales en las mipymes de la ciudad de bogotá*. 67.

https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/12774/5/te.gf.canastero-maria-davilaandrea-sanabriadiana_2021.pdf

De la Cruz, M. (2020). Control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: rubro ferreterías del distrito de Jesús Nazareno, 2020. in *Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21940/financiamiento_mypes_rentabilidad_de_la_cruz_palomino_melina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Definición. (2021). *Tecnología*. <https://conceptodefinicion.de/tecnologia/>

Hernández, a. (n.d.). *Concepto de tic: tecnologías de la información y la comunicación*. retrieved may 22, 2022, from <https://economyatic.com/concepto-de-tic/>

Hernández, Fernández, & Baptista. (2012). *Diseños no experimentales*. <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html#:~:text=diseños no experimentales.,según hernandez%2c Fernandez y baptista.,variar intencionalmente las variables independientes>.

Hernández, r., Carlos, f., & Baptista, p. (2011). *Metodología de la investigación*. <https://sites.google.com/site/metodologdelainvestig/modulo-5>

Hurtado. (2013). *Investigación holística*. <http://investigacionholistica.blogspot.com/2013/03/las-hipotesis-en-investigacion-cuando.html>

Martin, j. (n.d.). *Importancias de las tic en las empresas*. retrieved may 24, 2022, from https://diarium.usal.es/i_jmartin/importancia-de-las-tic-en-las-empresas/

Martínez, c. (2021). *ROA | definición e importancia para la rentabilidad de tu*

- empresa*. 1. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/que-es-roa>
- Martinez, y. (2020). *El financiamiento, rentabilidad y tributacion de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, ferreteria construmart sac de ayacucho, 2020*. 0–101, 2020. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23427/financiamiento_rentabilidad_y_tributacion_martinez_gomez_yoel.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Mypes.pe. (n.d.). *¿Qué son las mypes?* <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>
- Otzen, t., & manterola, c. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *international journal of morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>
- Pino, a. (2020). *Financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterias del distrito de ayacucho 2020*. 0–118. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20724/comercio_ferreteria_financiamiento_mypes_y_rentabilidad_pino_paredes_ana_maria.pdf?sequence=1
- Raisin. (n.d.). *Rentabilidad: qué es, tipos y cómo se calcula*. retrieved may 15, 2022, from <https://www.raisin.es/educacion-financiera/rentabilidad-que-es-tipos-y-como-se-calcula/>
- Rodríguez, M. (2017). *Las TICS - qué son, tipos y ejemplos*. 1. <https://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-son-las-tics-tic-o-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion>
- Rodríguez, R. (2020). *Diseño de un sistema de control de gestión para la empresa mts*

- s.a. 438. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179241/tesis_rigoberto_rodriguez.pdf?sequence=1
- Rojas, t. (2022). *Innovación de la tecnología y su incidencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: caso turismo Espinoza e.i.r.l – ayacucho, 2022. uladech, 80.*
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29168/rentabilidad_tecnologia_rojas_rojas_thony_roy.pdf?sequence=1
- Santiago, P. (2019). *Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de casma, 2018. 1–66.*
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10192/calidad_gestion_leyva_chavez_pierre_santiago.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Sevilla, a. (2015). *Rentabilidad.*
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- SUNAT. (2020). *Definición de la micro y pequeña empresa.*
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-micropequenaempresa.html#:~:text=la micro y pequeña empresa,producción%2c comercialización de bienes o>
- Tamayo, & Tamayo. (2006). *Marco metodológico. 24.*
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>
- Torres, d. (2022). *Rentabilidad de una empresa: qué es, cómo calcularla y ejemplos.*
 1. <https://blog.hubspot.es/sales/rentabilidad-empresa>
- Universitario, c. (2019). *código de ética para la investigación. 1–7.*

Anexos

1. Cronograma de actividades

N°	Actividades	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
		Año													
		Semestre													
		Abril				Mayo			Junio			Julio			
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X	X	X									
2	Revisión del proyecto por el jurado de Investigación						X	X	X						
3	Aprobación del proyecto por el jurado de Investigación									X					
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o decente tutor									X					
5	Mejora del marco teórico									X	X				
6	Redacción de la revisión de la literatura									X	X				
7	Elaboración de consentimiento informado (*)									X					
8	Ejecución de la metodología									X	X				
9	Resultados de la investigación										X				
10	Conclusiones y recomendaciones										X				
11	Redacción del pre informe de investigación											X			
12	Redacción del informe											X			

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/.)			3,817.00

Anexo 3:



ENCUESTA

La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la rentabilidad de las mypes ferreteras del distrito de Ayacucho 2022, tema de investigación para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, dicha información obtenida será de gran ayuda para la implementación o propuestas de mejora en los temas descritos y contribuir en las mypes ayacuchanas.

Se le pide leer las preguntas detenidamente y marcar en el recuadro; solo una (X) por cada pregunta de acuerdo al valor que Ud. Requiere.

Escala:

Siendo el Nro 1 (Total mente en desacuerdo) y Nro 5 (totalmente de acuerdo)

Nº	Preguntas:	1	2	3	4	5
1	¿Utiliza las redes sociales para el manejo de la empresa?				X	
2	¿La empresa hace uso de teléfonos fijos y celulares para la constante comunicación con los proveedores y clientes?					X
3	¿La empresa cuenta con equipos informáticos?				X	
4	¿Considera indispensable el uso del internet para la empresa?				X	
5	¿Cree usted que la comunicación es esencial para la organización de la empresa?				X	
6	¿Considera que la información es importante para atender los requerimientos del mercado?					X
7	¿Para brindar un buen servicio a sus clientes ha considerado el uso de tecnología?					X
8	¿La empresa utiliza el marketing para promocionar sus productos?				X	
9	¿Los precios que maneja la empresa son cómodos y de acuerdo al alcance de sus clientes				X	
10	¿La empresa cuenta con un plan de mercadeo para las ventas?				X	
11	¿Cree que es importante llevar el estricto control de los gastos que tiene la empresa?				X	
12	¿Considera que el capital es de vital importancia para la solvencia de la empresa?					X
13	¿Usted lleva el control adecuado de los ingresos generados por la empresa?					X
14	¿Cuenta usted con el inventario de los activos de la empresa?				X	
15	¿Conoce usted sobre la importancia de tomar decisiones?			X		
16	¿Ah considerado realizar inversiones para mejorar la rentabilidad de la empresa?			X		

Anexo 4

Validación de expertos.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Saime Flores Manuel Jesús
- 1.2. Grado Académico: Magíster
- 1.3. Profesión: Administrador
- 1.4. Institución donde labora: UNSCH
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas familiares del distrito de Ayacucho 2022.
- 1.7. Autor del instrumento: Huayta Bejar, Blanca Moreyna.
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4		X	X		X		
5		X	X		X		
6		X	X		X		
7							
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9		X	X		X		
10							

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3		X	X		X		
Dimensión 2:							
4		X	X		X		
5		X	X		X		
6		X	X		X		
7		X	X		X		
Dimensión 3:							
8		X	X		X		
9		X	X		X		
10		X	X		X		

Otras observaciones generales:


Sello personal y firma
Dr. Manuel J. SORIA FLORES

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 28205078

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Rodriguez Hurtado Victor Raul*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Administrador*
- 1.4. Institución donde labora: *UNSH*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente investigador*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Los Tics como factor relevante en la rentabilidad de los micro y pequeñas empresas del distrito Ayacucho 2022.*
- 1.7. Autor del instrumento: *Huayta Bajar Blanca Moreyna*
- 1.8. Carrera: *Administración*

II. VALIDACIÓN:

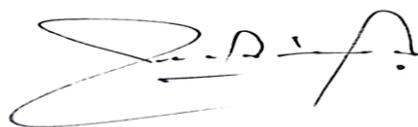
Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7							
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10							

Otras observaciones generales:



Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 28217986

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Administración)**

La finalidad de este protocolo en Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula los TIC como factor relevante en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del distrito Ayacucho y es dirigido por Blares Moreyra Huayta Bejar, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir e identificar las características de las TIC y la rentabilidad de las MYPES del distrito Ayacucho.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: Multiservicios Govi

Fecha: 06-08-2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Administración)

La finalidad de este protocolo en Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Las TIC como factor relevante en la rentabilidad de las
mayor pequeñas empresas distrito Ayacucho es dirigido por Blanca Morayna Huayta
Byar, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir e identificar las características
de las TIC y la rentabilidad en las MYPES - Ayacucho 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: Multiservicios "Wakas"

Fecha: 06/08/22

Correo electrónico: wilmaur14@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Fotografías



