

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL



**APLICACIÓN DEL INTERNET EN LAS MYPES DE LA
PROVINCIA DE HUÁNUCO – PERIODO 2016**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

TESISTA: SANTIAGO ESTEBAN TEODORA
ASESOR: DR. ROMERO VELA JORGE ERNESTO

HUÁNUCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico mi tesis con todo mi mas profundo afecto a mi familia, mis padres y hermanos; que con su bendición y consejos constantes me guian por el camino del bien para cumplir con mi meta, tambien voy a enfatizar que

ellos siempre estar prestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, sabiduría, fortaleza y ser nuestro guía en cada etapa de mi formación académica.

Agradecer a mi familia por su apoyo incondicional, por representar el mayor motivo de seguir adelante.

Mi agradecimiento total a las autoridades de la UNHEVAL, al profesorado y a la Escuela de Postgrado, así como a mi asesor y al jurado, ya que logre concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer imposible e difícil de lograr.

RESUMEN

La presente investigación, es importante por cuanto la población beneficiada (Micro y Pequeñas empresas) y el entorno sean conocedores de la forma como las Herramientas Tecnológicas, aportan favorablemente al desarrollo competitivo en el sector. Para determinar si una empresa es una MYPE se utilizan dos criterios, que se recogen en los artículos 2 y 3 de la Ley n° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa: 1) El número de empleados; 2) El volumen de ventas. En primer lugar, una empresa se considera microempresa si emplea entre una y diez personas. Alternativamente, si sus ventas anuales no superan las 150 UIT (Unidades Impositivas Tributarias), puede considerarse una microempresa. De forma similar, una empresa se considera "pequeña" si no tiene más de 50 empleados u 850 UIT (Unidades Impositivas Tributarias) de ingresos anuales. Las empresas se consideran MYPES si cumplen alguno de estos criterios. Aunque no es la ideal, esta definición es la que los investigadores laborales utilizan con más frecuencia, y su aplicación es la que más se aproxima a la descripción de su realidad. El análisis reveló que no existen estudios previos en Perú que hayan examinado el impacto directo del uso de Internet en la producción de las MYPE. Los estudios que intentaron cuantificar el impacto de Internet analizaron otros factores, como los ingresos de los hogares o los salarios, que se consideran aproximaciones más ruidosas de la productividad. Por lo tanto, se predice que la búsqueda de información y el uso de la comunicación en aplicaciones especializadas de Internet tendrán el mayor impacto en la productividad. Esto está más en consonancia con los principales mecanismos identificados por la revisión teórica y empírica para aumentar la productividad al facilitar el acceso a la información y reunir a las personas para que puedan comunicarse más rápidamente, lo que reduce sus costes de transacción y la incertidumbre en la toma de decisiones.

Palabras claves: Internet, Mypes y Aplicación.

ABSTRACT

The present investigation, it is important insofar as the population once was benefitted (Micro and Little companies) and the surroundings know their way around (subj) of the form as the Tools Tecnológicos, they make a contribution favorably to the competitive development in the sector. The definition, that they meet in the goods 2 and 3 of the law N: 1) workpeople's number and 2) I ride of sales. First, if the company has among 1 10 workpeople he is consider small enterprise. Or also she can be considered microempresa if his yearly sales do not reach 150 UIT'S amount (Demanding Units Tributary). In the same way, a company is considered little if workpeople's number thereof is not superior to 50. Or also if his yearly sales do not reach 850 UIT. Anyone fulfillment of these characteristics brands the companies as MYPE. This definition is the more used for the labor theme's researchers and its application, although imperfect, he is her than of better manner his reality comes near. According to they could observe me in the course of the investigation, previous studies in Perú do not exist that MYPEs examine (subj) directly the effect of the Internet use in them productivity. Those studies that they have handled to measure effect of the Internet they focused his analysis in another variables as the household entrance or the salaries that they know themselves in to be the productivity's noisier approximations. That's why, the hits and mistakes in the Internet applications guided, with bigger effect on the productivity, she is planned to the information quest and the communication's use. This works out but coherent with it than the theoretic revision and indicates empiricist as principal mechanisms improving of the productivity, to the making easy access to the information and bringing near the people stop than may get in touch(subj) more rapidly what reduces his transaction costs and the uncertainty in his decision makings.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
TABLA	vi
FIGURA	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I.ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	11
1.1. Fundamentación del problema	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	13
1.3. Viabilidad de la investigación.....	14
1.4. Formulación del problema	14
1.4.1 Problema general	14
1.4.2 Problemas específicos	14
1.5. Formulación de objetivos.....	14
1.5.1 Objetivo general	14
1.5.2 Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	16
2.1. Formulación de las hipótesis.....	16
2.1.1. Hipótesis general	16
2.1.2. Hipótesis específicas	16
2.2. Operacionalización de variables	16
2.2.1 Variable Independiente.....	16
2.2.2 Variable Dependiente	16
2.3. Definición operacional de las variables	16
CAPÍTULO III.MARCO TEÓRICO	18
3.1. Antecedentes de investigación	18
3.1.1. Internacional	18
3.1.2. Nacional.....	21
3.1.3. Local.....	25
3.2. Bases teóricas	29
3.3. Bases conceptuales.....	51

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	53
4.1. Ámbito.....	53
4.2. Tipo y nivel de investigación	53
4.2.1 Tipo de Investigación	53
4.2.2 Nivel de Investigación.....	54
4.3. Población y muestra	54
4.3.1. Descripción de la población	54
4.3.2. Muestra y método de muestreo.....	55
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	56
4.4. Diseño de investigación	56
4.5. Técnicas e instrumentos	57
4.5.1. Técnicas.....	57
4.5.2. Instrumentos	57
4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos	57
4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	58
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	58
4.7. Aspectos éticos.....	58
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
5.1. Análisis descriptivo.....	60
5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	67
5.3. Discusión de resultados.....	68
5.4. Aporte científico de la investigación.....	68
CONCLUSIONES	69
SUGERENCIAS	70
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS.....	74

TABLA

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	17
Tabla 2. <i>La Competitividad de una organización</i>	29
Tabla 3. <i>Factores internos y externos de las TICs</i>	42
Tabla 4. <i>Gestion</i>	60
Tabla 5. <i>Negocio e internet</i>	61
Tabla 6. <i>Implementación de internet</i>	62
Tabla 7. <i>Temor en el uso de internet</i>	63
Tabla 8. <i>Mejora en el uso de internet</i>	64
Tabla 9. <i>Difícil implementar internet</i>	65
Tabla 10. <i>Uso de internet en su negocio</i>	66
Tabla 11. <i>Tema fiscalización</i>	67

FIGURA

Figura 1. <i>Fuentes básicas de las ventajas competitivas</i>	30
Figura 2. <i>La competitividad</i>	32
Figura 3. <i>Antecedentes de la teoría de recursos y capacidades</i>	35
Figura 4. <i>Adaptación de la composición de una competencia empresarial</i>	37
Figura 5. <i>Presenta los componentes de una competencia tecnológica</i>	38
Figura 6. <i>Costos y beneficios de la inversión y mantenimiento de las TICs</i>	41
Figura 7. <i>Gestión</i>	60
Figura 8. <i>Negocio e internet</i>	61
Figura 9. <i>Implementación e internet</i>	62
Figura 10. <i>Temor en el uso de internet</i>	63
Figura 11. <i>Mejora en el uso de internet</i>	64
Figura 12. <i>Difícil implementar internet</i>	65
Figura 13. <i>Uso de internet en su negocio</i>	66
Figura 14. <i>Tema fiscalización</i>	67

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las PYME están sujetas a las vicisitudes de su entorno operativo y deben adaptarse para sobrevivir y crecer. Todas las empresas estuvieron expuestas a un fenómeno que se consideró revolucionario hace unos 25 años: el nacimiento de Internet.

A finales de los años 90, el efecto de esta tecnología en el comercio nacional e internacional era tema de debate y especulación (Hamill, 1997; Bennet, 1997), pero ahora es crucial seguir de cerca esta evolución debido a las características únicas de esta tecnología, como su evolución dinámica, su convergencia con otras tecnologías y su papel en las comunicaciones y las interacciones.

Este trabajo pretende aportar conocimiento en este campo, concentrándose en las pymes de la región, en tanto presenta características interesantes, ya que a pesar de su tamaño y, por ende, siendo local, tiene una tradición exportadora importante, con una relación comercial muy amplia, y con un muy buen nivel económico y de desarrollo.

Esta tesis pretende impartir conocimientos en este ámbito, concentrándose en las PYME de la región porque presenta características interesantes, como una importante tradición exportadora, una amplia gama de relaciones comerciales y un nivel económico y de desarrollo muy elevado a pesar de ser pequeña y, por tanto, local.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Fundamentación del problema

Cualquier empresa, por pequeña que sea, necesita herramientas que le ayuden en las tareas diarias; la complejidad de las operaciones concretas de la empresa dicta el tipo de soluciones que deben emplearse. Debido a la globalización de la economía en las últimas décadas, las PYME se han visto afectadas por los cambios en el entorno en el que interactúan.

La crisis económica lleva tres años afectando salvajemente tanto a las pequeñas como a las grandes empresas, pero el uso de las nuevas tecnologías como medio operativo es una de las claves para ganar este conflicto.

Como consecuencia, las microempresas y las pequeñas empresas se han visto obligadas a introducir cambios significativos en su forma de producir y gestionar sus procesos operativos, lo que les ha exigido adoptar nuevas tecnologías que les permitan reducir costes, acortar los plazos de ejecución y utilizar los recursos de forma más eficaz para aumentar su competitividad.

Como resultado de esta internacionalización, surgieron nuevas oportunidades para las empresas, como la posibilidad de vender sus productos en mercados extranjeros y la capacidad de comprar materias primas a precios más bajos. Sin embargo, también surgieron nuevos actores, cuyos productos de alta calidad y precios bajos amenazaron la viabilidad de nuestras empresas en el mercado.

En ese momento se hizo evidente que la forma en que las empresas elaboraban sus productos y llevaban a cabo sus procesos operativos requería un cambio trascendental. Este cambio implicaba la adopción de nuevas tecnologías que permitieran una disminución de los costes, de los plazos de ejecución y entrega, y un uso más eficaz de los recursos para aumentar su competitividad.

Somos conscientes de que el potencial de éxito de una empresa depende en gran medida de la eficiencia con que se gestionen sus recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros, así como de la eficacia con que se lleven a

cabo sus operaciones internas y de su capacidad para responder a los cambios del entorno. Por ello, el uso eficaz de la tecnología por parte de una empresa puede proporcionarle una ventaja competitiva, siempre que sus recursos humanos estén capacitados para utilizarla e integrarla.

Por tanto, los amplios procesos de innovación a los que se dedican todas las empresas deben incorporar la Gestión Tecnológica como una actividad necesaria.

Cabe destacar que las tecnologías modernas apoyan la gestión organizativa tanto en las áreas operativas como en los procesos de producción, dando a las empresas acceso a los datos más recientes sobre sus clientes, proveedores, datos financieros y contables, etc. para la toma de decisiones. Sin embargo, las estructuras administrativas convencionales, frecuentes en las PYME y basadas en la informalidad y el bajo nivel educativo del empresario, limitan la implantación de sistemas automatizados.

Las soluciones tecnológicas modernas que ayuden a mejorar la productividad e impulsar la competitividad empresarial son tan esenciales en el entorno económico actual. El uso de la tecnología para agilizar y automatizar las operaciones diarias de una organización es un componente necesario de una gestión eficaz. Aún queda mucho por hacer, aunque es imperativo avanzar en la definición de políticas y estrategias para rendir cuentas de manera efectiva, particularmente en el alineamiento de los recursos financieros utilizados con los indicadores de desempeño, los análisis de impacto y los resultados tangibles. . obtenido. Hay espacio para la creatividad en la forma en que se utilizan las herramientas de gestión de tecnología.

Según numerosas pruebas empíricas, una empresa puede innovar siguiendo las siguientes estrategias: aumentar las ventas de los artículos existentes mediante la innovación; mejorar la eficacia operativa mediante ajustes de las prácticas existentes; y/o invertir en nueva tecnología de fabricación. Fundamentalmente, está garantizado que la contratación de importantes talentos y la inversión en tecnología punta darán lugar al desarrollo de nuevos bienes y procedimientos. Actualmente tiene como recurso estratégico en las organizaciones.

Los puntos fuertes y débiles más significativos, las razones motivadoras y los impedimentos para el proceso de innovación de las PYME se determinaron a partir del análisis de las numerosas empresas tenidas en cuenta, definiendo el escenario actual.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

Conveniencia

Es importante conocer lo más relevante acerca de los métodos tecnológicos para la gestión financiera, y el índice de Microempresarios en el Distrito de Huánuco, y sobre ellos plantearnos objetivos para satisfacer necesidades futuras, tanto para su auto sostenimiento y ayudarlos a enfrentarse a los nuevos retos de un mercado competitivo y globalizado.

Relevancia social

Los beneficiarios de nuestra población son en particular las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del Distrito de Huánuco, ya que ellos son nuestra población objetiva a donde queremos llegar. Brindándoles facilidades y nuevas oportunidades de desarrollo.

Implicancias prácticas

Sin duda alguna, en nuestra investigación acerca de los Métodos Tecnológicos Para La Gestión Financiera, presentamos herramientas prácticas y útiles, para mejorar el desempeño de su productividad del Micro y pequeño empresario, participando, así como un gran oponente en un mercado altamente competitivo.

La presente investigación, es importante por cuanto la población beneficiada (Micro y Pequeñas empresas) y el entorno sean conocedores de la forma como las Herramientas Tecnológicas De Gestión Financiera en Las Mypes De La Región Huánuco, aportan de favorablemente al desarrollo competitivo en el sector.

Este estudio, servirá para la población beneficiada, para los estudiantes universitarios, para los profesionales de la carrera de Administración y para las

personas interesadas de conocer y uso y aplicación de las herramientas tecnológicas que se encuentran disponibles para las MYPES.

1.3. Viabilidad de la investigación

La investigación es viable porque la investigadora labora actualmente en una mype de la provincia de Huánuco, teniendo conocimiento amplio y fuentes confiables respecto al internet y su aplicación en las mypes, que serán analizadas, además de las personas que serán encuestadas.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

PG: ¿De qué manera la aplicación del internet, influye en la gestión en las Mypes, en la provincia de Huánuco?

1.4.2 Problemas específicos

PE₁: ¿Por qué la deficiente administración en el uso del internet se manifiesta en la gestión de los recursos humanos en las MYPES de la provincia de Huánuco?

PE₂: ¿De qué manera el inadecuado uso del internet y la deficiente administración en las Mypes se relacionan, generando informalidad empresarial?

PE₃: ¿En qué forma la falta de implementación del internet en las Mypes, influye en los resultados económicos?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1 Objetivo general

OG: Aplicar acertadamente el uso del internet, a fin de que ésta influya adecuadamente en la gestión, en las mypes, en la provincia de Huánuco.

1.5.2 Objetivos específicos

OE₁: Hacer más eficiente el uso del internet para mejorar los recursos humanos, a fin de que se manifieste positivamente en la gestión de las MYPES en la provincia de Huánuco.

OE₂: Desarrollar el uso de las tecnologías modernas a fin de que la organización supere la informalidad en las Mypes, en la provincia de Huánuco.

OE₃: Saber Implementar el uso del internet, con el objetivo de lograr adecuados resultados económicos en las Mypes, en la provincia de Huánuco.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

HG: La desacertada aplicación del internet, influirá negativamente en la gestión en las Mypes, en la provincia de Huánuco.

2.1.2. Hipótesis específicas

HE₁: La deficiente administración en uso de tecnología en recursos humanos, se manifiesta en la gestión de las MYPES.

HE₂: El inadecuado uso del internet y la organización informal de las Mypes, se relacionan negativamente entre sí.

HE₃: La falta de implementación del internet en las Mypes, influye deplorablemente en los resultados económicos.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1 Variable Independiente

La desacertada aplicación del internet (Causa)

2.2.2 Variable Dependiente

Influencia negativa en la gestión en las Mypes (Consecuencias)

2.3. Definición operacional de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE “ LA DESACERTADA APLICACIÓN DEL INTERNET ”			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS Y INSTRUMENTOS
(Snell, 1995) “ Para que dos ordenadores puedan hablar entre sí, ambos deben estar conectados a Internet. Esta arquitectura de red une millones de ordenadores que están conectados entre sí a escala internacional.”	Economía Gestión Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Internet • Gestión • Empresa • Implementación 	TÉCNICA: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario
VARIABLE DEPENDIENTE “ INFLUENCIA NEGATIVA EN LA GESTIÓN EN LAS MYPES ”			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS Y INSTRUMENTOS
(Conexión Esan, 2012) Las pymes utilizan diversas herramientas 2.0 para seguir siendo competitivas, como los servicios basados en la nube, Internet y la inteligencia empresarial. Para ello, deben introducir mejoras en sus procedimientos.	Credibilidad Tecnología Personas Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios • Relaciones Humanas • Confianza • Atención al cliente • Calidad del producto final • Impuestos 	TÉCNICA: Encuesta. INSTRUMENTO: Cuestionario

Nota. *Elaboración Propia de Investigadora.*

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

Como antecedentes se han encontrado algunos trabajos en la Biblioteca Central de la UNHEVAL respecto al problema de investigación, por lo que podemos mencionar trabajos similares como señalamos a continuación:

Desde el cambio de siglo, las mayores instituciones financieras del mundo han empezado a automatizar sus procesos para mejorar la gestión de la información y agilizar las transacciones. Estos esfuerzos han sido posibles gracias a tecnologías que han permitido al sector financiero reaccionar más rápidamente a los cambios impuestos por la globalización y la internacionalización.

3.1.1. Internacional

(Institución Educativa Superior), en su investigación titulada “la investigación. Impacto de la innovación sobre la competitividad de las empresas del sector servicios del municipio del Espinal” en Colombia: institución de educación superior. El objetivo es determinar cómo afecta la innovación interna y externa a las perspectivas y la competitividad de las empresas del sector servicios del municipio colombiano de Espinal-Tolima. Arribando a las siguientes conclusiones: En el municipio de Espinal-Tolima, el presente estudio examina cómo afecta la innovación a la competitividad de las empresas del sector servicios. Esta industria tiene un impacto significativo en la innovación porque desafía los supuestos existentes en el mercado para mejorar el nivel de vida de las personas y las organizaciones. En el municipio de Espinal-Tolima, el presente estudio examina cómo afecta la innovación a la competitividad de las empresas del sector servicios. Esta industria tiene un impacto significativo en la innovación porque desafía los supuestos existentes en el mercado para mejorar el nivel de vida de las personas y las organizaciones. El posicionamiento de las organizaciones de servicios en el mercado mundial ha aumentado considerablemente en los últimos tiempos, convirtiéndose en un ingreso mucho mayor en la mayoría de las potencias a nivel mundial,

nacional, departamental y local. Esto demuestra que la innovación es crucial en cualquier organización de servicios. Dado que muchas empresas no utilizan estos enfoques, las corporaciones pierden fiabilidad en lo que respecta a su gestión de los recursos humanos, tanto a nivel interno como externo. Este estudio también ayuda a los empresarios y directivos a estar más al día en tecnología y métodos o herramientas de investigación. Dado que cada organización se evaluó por separado y se estableció un marco de fiabilidad con las distintas organizaciones, como la cámara de comercio y la alcaldía local, este estudio ayudó en gran medida a identificar los puntos débiles del sector servicios en la economía. Dado que contribuyeron a determinar la viabilidad y los resultados del proyecto, es posible examinar el éxito o las limitaciones de la investigación desde diversos ángulos.

(Villate , Saldaña, & Logreira, 2019), en su tesis titulada “obstaculos que presenta el comercio electronico en colombia” en bogota: universidad libre. El objetivo de este estudio es identificar las estrategias que se pueden utilizar para reducir o eliminar las barreras al comercio electrónico colombiano. Arribando a las siguientes conclusiones: Las conclusiones obtenidas tras la creación y utilización de la metodología sugerida se concentran en los tres objetivos particulares enunciados al inicio del estudio.

Las conclusiones obtenidas tras la creación y utilización de la metodología sugerida se concentran en los tres objetivos particulares que se plantearon al inicio de la investigación, de ahí que este esfuerzo arrojara los siguientes resultados: El comercio electrónico es un tipo de comercio que, como resultado de la globalización y el desarrollo de la tecnología, permite a las empresas y a los comerciantes ampliar su actividad económica, entre otras cosas, conociendo y participando en los mercados mundiales. Se establece a través de plataformas, y se puede acceder a la red y a los bienes y servicios que se desean comprar o vender a través de Internet. Se encontró que el legislador colombiano ha establecido leyes particulares y generales que regulan el comercio por Internet. La protección y la información de los consumidores han recibido especial atención en la regulación del comercio

electrónico, sin ignorar el ámbito mundial, por lo que instituciones como la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional se encargan de establecer las normas a las que deben atenerse los distintos sectores de la industria. Entre los problemas señalados, cabe destacar la falta de confianza de los consumidores y empresarios en su capacidad para competir en el mercado electrónico. Los recursos disponibles para financiar los avances tecnológicos son limitados. Escasa cantidad de trabajadores cualificados en telecomunicaciones e informática. Falta de formación de las autoridades públicas en tecnologías de la información y la comunicación, sobre todo en relación con el comercio electrónico. La aplicación del derecho de desistimiento en el comercio electrónico plantea dificultades. Obstáculos de los comerciantes a la facturación electrónica.

(Torres Morán, 2010), en su tesis titulada “Factores que inciden en la introducción y permanencia de las pequeñas y medianas empresas de Ecuador en el mercado internacional” en Ecuador: universidad politécnica. Teniendo como objetivo, identificar los elementos que influyen en la capacidad de las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas para alcanzar y mantenerse en el mercado global. dando como resultado las conclusiones de que: El objetivo de este estudio fue determinar los factores que influyen en la entrada y permanencia de las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas en el mercado internacional. y la longevidad de las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas en el mercado internacional. En este sentido se encontraron los principales hallazgos: Se segmentó la información relativa al proceso de entrada de las pequeñas y medianas empresas en el mercado global, destacando las tendencias, obstáculos y elementos más importantes que afectan a la internacionalización de una pequeña y mediana empresa, provocando la localización de un diagnóstico global. El censo económico del CENEC sirvió para recopilar y analizar datos sobre la situación actual de las PYME en Ecuador. Según la encuesta, aproximadamente 9 de cada 10 PYME no realizan estudios de mercado, y un porcentaje similar de las empresas no invierte en I+D. De forma similar,

el CENEC muestra que las pequeñas y medianas empresas no se preocupan por invertir en la formación de sus empleados, ya que el 87,67% de las empresas encuestadas no lo hace. Otro factor fundamental que se debe considerar es que el 81,37% de las Mypes encuestadas no tienen internet dentro de sus instalaciones. Entre los factores que influyen en el proceso de inserción para que una Mype se internacionalice es que deben tener registros contables de tal manera que la probabilidad de entrar a los mercados extranjeros sea más significativa, este factor indica que si una empresa tiene a su disposición informes financieros brindará mayor confianza a firmas extranjeras y por ende otorgará nuevas oportunidades para entrar a los mercados internacionales. Otro factor que influye para que una Mype pueda entrar a mercados extranjeros es la actividad comercial en la que se desempeñe, es decir, una pequeña o mediana empresa tendrá más posibilidades de internacionalizarse si su giro de negocio es vender al por mayor en comparación de aquellas empresas que se dediquen a vender al por menor. Entre las limitaciones del presente estudio se menciona que se debería actualizar el Censo Nacional Económico, de tal manera que las preguntas se ajusten a lo revisado en la literatura. Finalmente, el gobierno ecuatoriano debe promover a las pequeñas y medianas empresas a que se expandan a los mercados internacionales por medio de préstamos para proyectos innovadores, alianzas con ProEcuador, incentivos para capacitar a sus empleados, entre otros.

3.1.2. Nacional

(Santander Cjuno, 2013) en su tesis titulada “estrategias para inducir la formalidad de la mype de la industria gráfica- offset por medio de gestion competitiva” en Lima: universidad católica del Perú. El enfoque competitivo que tanto los esfuerzos públicos como los privados ofrecen a sus propuestas es coherente, lo que le confiere un objetivo similar al de la investigación. Se arribo a las siguientes conclusiones: Muchos de los encuestados se refieren a este lugar como "la Gamarra de las imprentas", y seguro que allí puede encontrar todo tipo de servicios gráficos a precios

razonables. La ausencia de protección municipal fue criticada por muchos empresarios, que también señalaron que la zona es intransitable después de las 18.00 h. Por temor a represalias de la MML, la mayoría de las personas encuestadas se negaron a revelar el nombre de su empresa o su número de RUC. Por miedo a las represalias de la MML, la mayoría de las personas encuestadas se negaron a revelar el nombre de su empresa o su número de RUC, y muchas imprentas abandonaron la zona para evitar los cierres forzosos. Las que aún no pueden salir de su local comercial en el centro de Lima siguen operando a puertas cerradas con la ayuda de intermediarios. La casi totalidad de las MYPE entrevistadas, según el número de empleados, no supera la decena, y el hecho de que operen con un intermediario o empresa pantalla que se encarga de repartir el trabajo entre los propietarios de las máquinas offset es una de las principales razones esgrimidas por muchos de los entrevistados para justificar esta afirmación. Numerosas personas mencionan la existencia de mafias, que regulan la actividad comercial local aumentando el coste de los servicios que prestan. Existe una clasificación para los entrevistados; la mayoría tiene asumido que, debido a la gestión en su mercado, sólo pueden ofrecer uno o dos tipos de servicios de impresión y no se dedican a otras líneas. Muchas de las personas con las que hablamos no controlan los gastos de producción, sino que operan en función de lo que necesita el mercado o del precio que fija el intermediario. La estructura de precios para los descuentos siempre se basa en el volumen de impresión, que oscila entre 3 y 5 mil y más. Algunos de los empresarios abrazan la reubicación propuesta por MML y apoyarían una reubicación coordinada. La mayoría, sin embargo, niega que la MML esté intentando vender terrenos de zonificación condicionada y dispersar el mercado gráfico (productores y proveedores) a diferentes partes de Lima. Cuando los empresarios dicen que estarían dispuestos a ser capacitados a cambio de unas pocas horas semanales de sacrificio para crecer y ser más competitivos, la respuesta es abrumadoramente positiva.”.

(Mendiburu Rojas, 2016), en su tesis titulada “factores que propician la informalidad de las pymes y su incidencia en el desarrollo de estas en la provincia de trujillo, distrito de victor larco” en Trujillo: universidad nacional de trujillo. Cuya metodología de investigación es descriptiva-correlacional, explicativa, descriptiva (porque describiremos los factores que promueven la informalidad de las PYMES), y explicativa-correlacional (porque existe una relación causa-efecto entre las variables de investigación). Es un diseño de investigación transaccional no experimental porque las variables no se cambian durante el estudio. diseño de investigación transaccional no experimental, ya que se lleva a cabo sin cambiar las variables, es entre las variables de estudio. Arribando a las siguiente conclusiones: La decisión de una empresa de operar en el sector informal suele estar influida por un amplio abanico de circunstancias. Según la encuesta, una de las principales causas de la informalidad es la excesiva presión fiscal, y otra causa importante es la excesiva regulación de la mano de obra. Sin embargo, otro punto de vista sostiene que la relación entre la informalidad y los costes de entrar en el sector formal -incluidos el tiempo, el dinero y los trámites- es más importante que la presión fiscal (Djankov et al., 2002; Auriol y Warltessm, 2005). Mientras que otro grupo hace hincapié en la naturaleza de las instituciones -en particular, la mano de obra- y la excesiva regulación como factores determinantes de la informalidad (Friedman et al., 2000). El primero considera que la carga reglamentaria y el sistema fiscal son las causas principales de los altos niveles de informalidad. El segundo, en cambio, subraya que el principal factor que contribuye a la informalidad es el desconocimiento por parte de los empresarios de las ventajas de la formalidad y del procedimiento de formalización. El trabajo de Cárdenas y Rozo (2009), por su parte, pretende explorar un nuevo componente en el estudio de la informalidad empresarial: los rasgos sociodemográficos de los propietarios de las empresas. En este enfoque, los autores llaman la atención sobre el hecho de que es más probable que las empresas operen en el sector informal cuando los propietarios son hombres, jóvenes y con bajo nivel educativo. A nivel

microeconómico, la informalidad disminuye el bienestar de los agentes económicos involucrados, y en el caso de los asalariados, se traduce en una menor remuneración y un subempleo incontrolable. Diferentes áreas de la economía peruana, como el comercio, la industria textil y la construcción, se están volviendo más informales, lo que impide que la economía de la nación se expanda como resultado de millones de dólares en evasión fiscal. Para muchos peruanos, la salida más rápida a sus problemas financieros es dedicarse a actividades informales, y muchos recurren a la venta de productos de baja calidad sin control sanitario o a la emisión de facturas de venta, lo que da lugar a un importante fraude fiscal. Por último, se afirma que las PYME optan por la informalidad porque desconocen las ventajas de la formalización, como el acceso al capital, la formación, la participación en licitaciones públicas y privadas, la participación en el comercio internacional, etc”.

(Abe Chávez , 2016), en su tesis titulada “implementación de un plan negocios por el cual las pymes y mypes logren ponderar lo importante del marketing digital dentro de su estructura fundamental, con la finalidad de mejorar su competitividad y desempeño en la era digital” en Lima: universidad Peruna de ciencias Aplicadas. El objetivo es sugerir la adopción de un plan empresarial estratégico para que las PYME y las microempresas puedan comprender el valor del marketing digital dentro de sus operaciones principales y aumentar su rendimiento y competitividad en la era digital. Arribando a las siguientes conclusiones, Los datos adquiridos durante este estudio demostraron cómo una gestión gubernamental eficaz fue capaz de aumentar el porcentaje de PYME y MYPE que se registraban formalmente cada año, al tiempo que disuadía a otras empresas de optar por la formalización basada en los beneficios. El enfoque estratégico de este plan empresarial se construyó, como se dijo al principio, sobre la base de datos primarios y secundarios. Sin embargo, un porcentaje sustancial de empresas con estas características deciden fracasar en sus primeros años. Esto se debe en parte a que carecen de las habilidades y el conocimiento de los

instrumentos disponibles que pueden ayudarlos a revertir circunstancias inicialmente desfavorables. Por otra parte, nuestra empresa y las entidades de apoyo del Estado han colaborado en una estrategia para atender a este grupo de empresas y combatir una de las principales razones por las cuales las PyMEs no ven como relevante o prioritario contar con estrategias de Marketing Digital y en consecuencia rechazan tener la amplia gama de opciones disponibles para las empresas más grandes. Esto se debe a que nuestra empresa cuenta con más de diez años de experiencia en el mercado y ha contribuido a conocer el comportamiento de las empresas y comprender sus acciones y temores en la toma de decisiones, pero también por las alternativas que soportan un marketing excelentemente especializado y cuentan con un presupuesto adaptado a sus requerimientos. Por eso, queremos brindarle conocimiento experto y gratuito en el momento y el lugar adecuados, además de introducir a estas empresas en el mundo digital a través de capacitación práctica para que puedan apreciar plenamente las posibilidades que ofrece. prestar servicios sencillos con presupuestos a medida. Los índices financieros demuestran inequívocamente que, con una proyección realista, el proyecto se muestra rentable y operativamente viable. También exhibe un valor presente neto positivo, teniendo en cuenta el potencial, y una tasa interna de retorno superior a la tasa promedio del costo de capital. Sin duda, esto repercutirá positivamente en la compañía a medio y largo plazo porque nos permitirá asesorar cada vez a más empresas. También ayudará a las PyMEs y MYPES a desarrollarse e integrarse a la sociedad mejorando sus habilidades y haciendo que las herramientas digitales sean más accesibles para ellas.

3.1.3. Local

(Santiago de la Cruz & Silva Gamarra, 2018), en su tesis titulada “ventas por internet en la mypes huanuco 2018” en Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Teniendo como objetivo Conocer de qué manera se presenta las ventas por internet en la Mypes en Huánuco 2018. El enfoque de este estudio fue descriptivo, con un diseño no experimental y

una versión transversal o de corte transversal; la población objeto de examen estaba formada por 20.443 microempresas y 717 pequeñas empresas formales. Se arribo a las siguientes conclusiones El estudio Mypes en Huánuco 2018 sobre ventas por internet muestra que el 60% de las micro y pequeñas empresas no emplean métodos de ventas. El 60% de las estrategias de venta. El 76% de los encuestados en la tabla N° 2 no emplean métodos de promoción. técnicas de promoción. Tabla n° 03. Se ha determinado que el 56% de los casos de Mypes de Huánuco son exitosos debido al uso de la red. Tabla 14 En el 53% de las situaciones, los micro y pequeños empresarios no venden sus productos ni reciben pagos por ellos a través de las redes sociales (Cuadro 15). Tabla 15. Comercialización de PYMES a través de internet en Huánuco. El 61% utiliza Facebook, Twitter y YouTube. Cuadro 7. El 97% de las PYMES de Huánuco utilizan y crean páginas como landing pages. Tabla 5. El 63% utiliza regularmente las redes. Tabla 08. El 52% utiliza las redes para comercializar y ofrecer ofertas, según la Tabla 10.

(Asto Fabian, 2016), en su tesis titulada “impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño de las mypes de la provincia de huanuco sector manufactura - 2015” en Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. A través de indicadores que permitan evaluar su potencial de crecimiento local, nacional e internacional y así contribuir a la mejora de las micro y pequeñas empresas (MYPE), se busca conocer el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el desempeño de las MYPE del sector manufacturero de Huánuco). En la técnica 2015 se realizó un análisis no experimental descriptivo-transversal sobre 88 MYPE del sector manufacturero ubicadas en los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca. Se evaluó el nivel de conocimiento y la influencia de las tecnologías de información y comunicación mediante una encuesta de 27 preguntas. Para la interpretación estadística se elaboraron tablas de frecuencias utilizando la herramienta de procesamiento de datos Microsoft Excel. Arribando a las siguientes conclusiones, Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que más utilizan En Huánuco, el

porcentaje de las MYPE es el siguiente: el correo electrónico representa el 75,6% de las empresas, las operaciones de comercio electrónico el 46,3%, las actividades de banca electrónica el 31,7% y sólo el 24,4% de las empresas tienen página web. En cuanto a la utilización de Internet por parte de las PYME, las tres primeras actividades se centran en la investigación de productos y servicios, con un 18,3% de las menciones, el correo electrónico con un 17,7%, las transacciones con las administraciones públicas con un 14,6%, las comunicaciones (correo electrónico-chat) con un 13,4% y la investigación y el desarrollo con un 12,2%. Podemos afirmar que el 61,4% de los factores que afectan a los resultados de las PYME en relación con las TIC tienen un impacto significativo en los resultados de las PYME. En consecuencia, se refuta la hipótesis nula.

(Pineda Tarazona & Asca Edwin, 2017), en su tesis titulada “gestión del desarrollo económico local para las mypes por la municipalidad provincial de huánuco: 2011-2016” en Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Con la finalidad de examinar la administración del desarrollo económico local de la pequeña y mediana empresa en la municipalidad de Huánuco: 2011-2016. Este tipo de investigación es APLICADA porque intentamos emplear teorías actuales sobre las variables examinadas. Podemos ayudar a resolver problemas poniendo a prueba la realidad y examinándola. El grado de investigación alcanzado fue el de "investigación descriptiva-relacional"; descriptiva porque describimos las características, la personalidad y los personajes de los individuos, los procesos y los recursos que surgen como resultado de la Gestión del Crecimiento Económico Local. Relacional, con el objetivo de determinar la fuerza de la correlación entre la gestión del crecimiento económico local por parte de la Municipalidad de Huánuco y las condiciones favorables para el desarrollo económico de las Pymes. Se empleó la estrategia mixta ya que se tomaron en cuenta las técnicas cualitativas y cuantitativas en diferentes etapas de la investigación. Dado que no modificamos las variables, el diseño de la investigación fue NO EXPERIMENTAL. En lugar de ello, nos

limitamos a observar los acontecimientos en su entorno natural para luego analizarlos. Arribando a las conclusiones. Dado que el 78% de los empresarios lo confirmó (ver cuadro 30), es evidente que la municipalidad provincial de Huánuco no brinda ninguna ayuda financiera a las MIPYMES. Esto repercute negativamente en la falta de capacitación empresarial, la mejora de los procedimientos empresariales, la provisión de información para el desarrollo empresarial, la mejora de la infraestructura de apoyo empresarial y los cambios en las políticas tributarias locales. La municipalidad provincial de Huánuco gestionó las actividades económicas primarias de desarrollo económico local para el Mype durante los años 2011 al 2016, y estas actividades están relacionadas con los servicios públicos, destacando las tasas por permisos y licencias de funcionamiento, normas de planificación y zonificación: Debido a que emiten fuertes olores y tienen problemas de drenaje, la protección y alcantarillado han sido las partes más ignoradas de este rubro. El apoyo a las MYPES también es muy deficiente. absolutamente inadecuado, el mismo que se puede visualizar en el cuadro N°25. En lo que se refiere a la gestión de los proyectos y perfiles económicos del desarrollo económico local para la MYPE, que la municipalidad Provincial de Huánuco realiza, es deficiente dado que hasta la fecha no ha presentado ningún Proyecto de desarrollo ante el gobierno central el mismo que se puede verificar en el cuadro N°29 donde el porcentaje más bajo (6%) es para la Municipalidad, porque no es prioridad de las actuales autoridades y esta oficina apenas cuenta con un personal que no entiende nada sobre sus funciones. Queda demostrado que existe una deficiente gestión del desarrollo económico local, (de acuerdo al cuadro N°27) el 88% de empresarios lo indicaron y estas no permiten crear condiciones favorables para el desarrollo de las MYPES de la ciudad de Huánuco, debido a la inexistencia de apoyo a estas en lo financiero, económico y social, etc. Ya que la problemática del transporte urbano, seguridad ciudadana, lugares y centros de diversión de la

población aún persisten y no dan seguridad para la tranquilidad de los ciudadanos.

3.2. Bases teóricas

a. Competitividad

Aspectos como la cultura, la innovación y la implementación efectiva corresponden a las actividades internas de una organización que determinan su competitividad. En los últimos años, la dinámica del mercado ha cambiado con frecuencia, obligando a las empresas a adaptarse rápidamente para seguir siendo competitivas. Estas habilidades pueden determinar el éxito o el fracaso de una organización (Esser, 1999). Por ello, todas las empresas globales se preocupan por identificar y comprender los requisitos necesarios para incrementar su competitividad (Berumen, 2005). Como resultado, se ha adoptado un enfoque más estructural, analizando la competitividad como un fenómeno de mayor alcance, con un conjunto más amplio de factores que inciden en su determinación, debido que en el contexto de la globalización, no es posible enfocar la competitividad únicamente en el factor costo. (García et. al, 2003) La configuración del aparato productivo nacional incorpora la interconexión de sectores y actividades económicas, así como los encadenamientos entre los múltiples agentes, la infraestructura y la tecnología con los que funciona (Ferrer, 2005). Según (Sergio

Tabla 2.

(Berumen, 2006) se identifica dos categorías de factores definitorios que afectan la competitividad de una organización:

Liderazgo en Costos	<ul style="list-style-type: none"> a) Ofrece productos a precios más bajos. b) Se reducen los costos de capital, materias primas y mano de obra. c) Reducción de los costos de financiamiento y la mejora de la productividad, además de las mejoras salariales.
------------------------	---

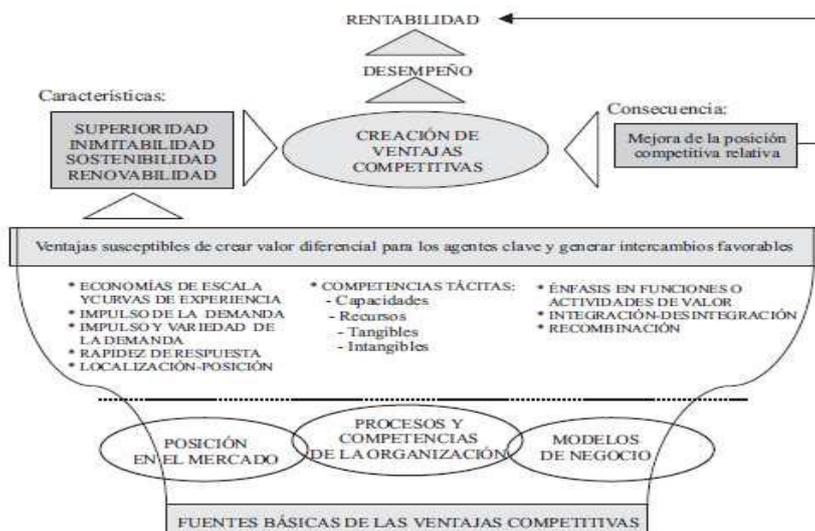
Diferenciación	<ul style="list-style-type: none"> a) La calidad del producto b) La incorporación de avances tecnológicos. c) Revisión de la definición de la estructura organizacional d) Gestión eficaz del flujo de producción. e) La capacidad de establecer y mantener relaciones con otras empresas. f) Vinculación permanente con el sector público, centros de investigación y universidades. g) Diseño, ingeniería y fabricación industrial. h) Incrementar la capacidad del recurso humano i) La capacidad de crear procesos de investigación, desarrollo e innovación.
----------------	--

Nota: Elaboración propia con datos de Berumen

La competencia y la tecnológica están relacionadas, y la competitividad es una realidad dinámica que se está produciendo continuamente. Brinda ventajas como alentar a las personas a trabajar y espera servicios de mayor calidad. Baena (2000). En las organizaciones, los activos, capacidades o procesos deben tener cualidades particulares que les den una ventaja competitiva (Cabanelas, 2007); esto ocurre cuando son poco comunes, valiosos, difíciles de imitar y tienen sustitutos limitados, lo que constituye una fuente crucial de ventaja competitiva. (2011) (Barney). Como punto de partida para definir las fuentes de ventaja competitiva, Cabanelas (2007) propone tres mejores estrategias. Cada uno de los cuales tiene cualidades únicas y un plan particular para producir eficiencia económica:

Figura 1.

Fuentes Básicas de las Ventajas Competitivas



Nota: *Cabanelas, P. Lorenzo, J. (2007)*

Para preservar y aumentar su cuota de mercado y, al mismo tiempo, elevar el nivel de vida de la población, las empresas deben utilizar la tecnología para aumentar la productividad. Las cadenas de producción mundiales, según Hamel y Prahalad (1995), permiten a las organizaciones concentrar sus recursos y esfuerzos en dos objetivos estratégicos en dos áreas: el desarrollo y la expansión de sus competencias básicas, que se reflejarán en el rendimiento de la inversión.

Porter (1991) afirma que la ventaja competitiva se obtiene a través de la innovación, el cambio y la mejora; que impregna el sistema de valores; que sólo se sustenta en la mejora continua; para ello, se deben mejorar sus fuentes y es necesario un enfoque global de la estrategia. Aunque Camison (1997 y 2001) y Ferry (2004) coinciden en que la competitividad y la productividad están relacionadas. La competitividad se define como una mayor penetración en el mercado, mayores flujos de inversión y menores costos de utilización de recursos. Desde una perspectiva macroeconómica, la capacidad de una organización para competir en los mercados internos y externos y, se determina en base a su desempeño, adquirir participación de mercado, aumentar las ganancias y expandirse es lo que se entiende por competitividad. (Berumen,2006)

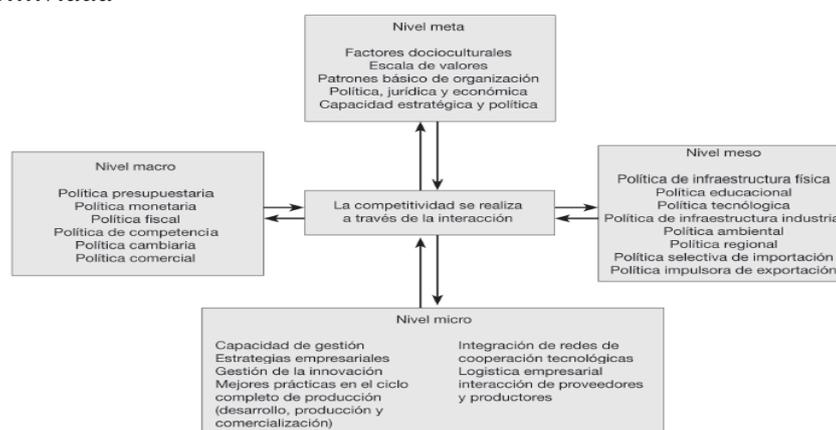
Competitividad sistémica

Existen una serie de factores que ayudan a las empresas a competir mejor; muchos de estos dependen del entorno y de las condiciones favorables que se generen, evidenciándose importantes brechas entre distintas industrias y naciones, se requiere la intervención de la políticas económicas para contribuir a la disminución de estas brechas e integrarse a este tipo de competencia ; en varios casos de experiencia global, las políticas horizontales, sectoriales y proactivas han producido resultados positivos para empresas, industrias y naciones. (Ferrer, 2005) En este sentido, vemos el término “competitividad sistémica” como un marco de comparación entre naciones en vías de desarrollo y las que ya se encuentran industrializadas. (Jiménez, 2005); el uso del término proviene de nociones como: Las empresas no pueden ser competitivas por sí solas debido a

que necesitan la asistencia de un grupo de proveedores y servicios enfocados en la manufactura, además de la presión competitiva de los rivales regionales. La competitividad sistémica se refiere a las interacciones externas que frecuentemente se tejen a través de los sistemas gubernamentales, ya que el ambiente propicio para la competencia también está arraigado en la forma en que se constituye la sociedad (Jiménez, 2005). Debe tenerse en cuenta al analizar la probabilidad de que las empresas compitan (Esser et al., 1996); Distintos niveles como lo son el nivel Meta, Macro, Meso y Micro. En el nivel meta se examinan factores como la capacidad de integración y estrategia de la sociedad y del Estado, en el nivel meso se evalúa la creación de un entorno capaz de fomentar, complementar y multiplicar los esfuerzos a nivel de la microempresa. El reconocimiento de que el éxito del desarrollo industrial se logra no sólo mediante la estabilidad macroeconómica o la producción microeconómica en el nivel meso, sino también mediante la existencia de organizaciones de desarrollo gubernamentales y privadas específicas destinadas a mejorar la competitividad de las empresas (nivel meso) es lo que diferencia el concepto de competitividad sistémica. Para la integración de las políticas meso y macro son necesarias una serie de instituciones políticas y económicas, así como una serie de componentes socioculturales y patrones organizativos fundamentales (a nivel meta) (CEPAL, 2001).

Figura 2.

La competitividad



Nota: Instituto Alemán de Desarrollo.

Nivel Meta: Aquí se demuestra una buena administración y competitividad de la industria. Comprende patrones de estructura económica y política orientada al desarrollo, así como un sistema económico competitivo esencial. Cubre los requisitos institucionales fundamentales, así como el acuerdo fundamental sobre el crecimiento industrial y la integración competitiva en los mercados globales (Hernández, 2001). En este nivel, hay una concentración del contexto sociocultural, escala de valores, patrones organizacionales elementales políticos, jurídicos y económicos .

Nivel Macro: La convergencia de escenarios macroeconómicos (Esser, 1999) implica la conexión entre fijación económica y liberalización con la capacidad de modernización compuesta por circunstancias macroeconómicas estables, especialmente una política cambiaria razonable y una política comercial que apoye a la industria local (Hernández, 2001). En este nivel se encuentran la política presupuestaria, la política monetaria, la política fiscal, la política de competencia, la política cambiaria y la política comercial.

Nivel Meso: Las estructuras se van formando activamente apoyando las iniciativas de la empresa (Esser, 1999). formado por las instituciones, el entorno y las políticas particulares de ventaja competitiva (Hernández, 2001). Este nivel incluye políticas relacionadas con infraestructura física, educacionales, tecnologías, de infraestructura industrial, medio ambiente, políticas regionales, políticas selectivas de importación y políticas de promoción de exportaciones.

Nivel Micro: Las empresas se enfocan en habilidades gerenciales, planes de negocios, implementación de estrategias, mejores prácticas para todo el ciclo productivo, integración en redes de cooperación tecnológica, logística comercial e interacciones entre proveedores y productores a este nivel. (Ferrer, 2005). Alude a los prerrequisitos institucionales y tecnológicos. compuesto por relaciones y redes corporativas, así como la capacidad de la empresa para crear procedimientos para el desarrollo continuo (Hernández, 2001). Un sector de la economía no puede ser competitivo por sí solo, especialmente si carece de un entorno de apoyo para los proveedores, servicios orientados a la producción o presión competitiva basada

en alianzas. La interacción es la base de la competitividad a nivel micro, y el aprendizaje a través de interacciones estratégicas es esencial para el proceso de innovación, particularmente cuando se crean ventajas competitivas dinámicas.

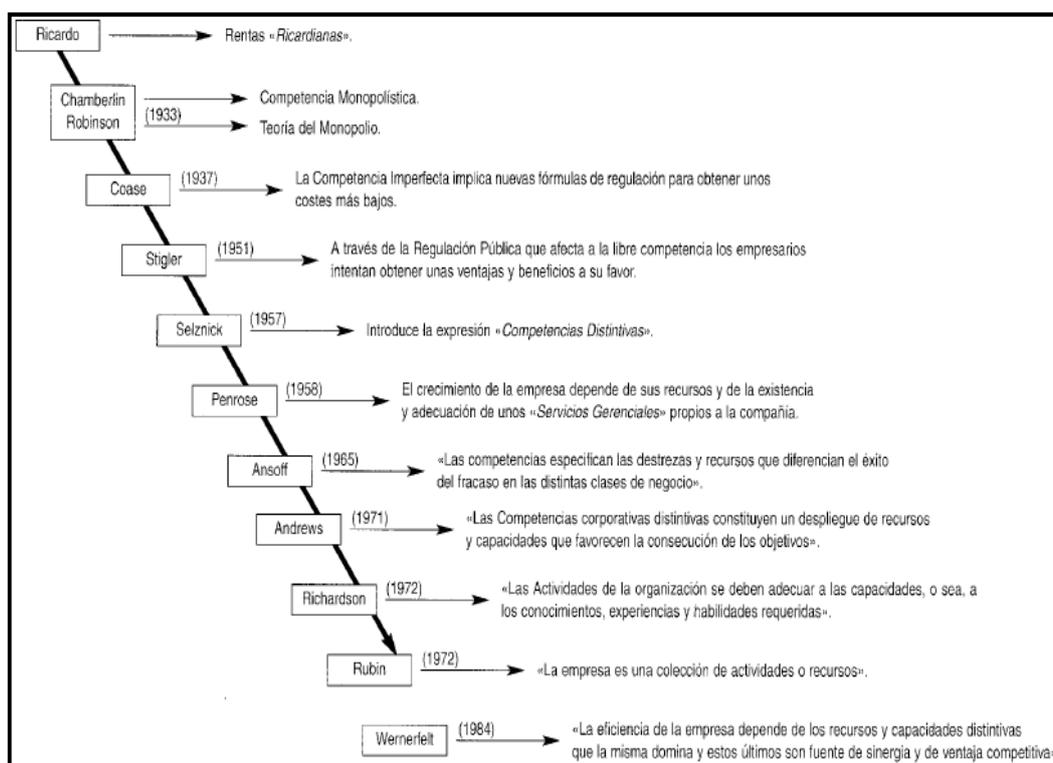
TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES

Al incorporar la tecnología de la información en sus procesos de producción y gestión, las empresas obtienen una ventaja competitiva. Las fuerzas internas que impulsan las fusiones y adquisiciones y permiten el crecimiento de la empresa se destacan en este nivel (Penrose, 1952). Según Penrose (1952), uno de los aspectos más significativos de una economía es su dependencia de un conjunto de recursos productivos que posee una empresa y su capacidad para aprovechar las oportunidades que presentan esos recursos, que están más estrechamente ligados a la habilidad que al tamaño de la empresa. (Molina, 2009). Numerosos académicos en el campo de la estrategia creen que Penrose fue la primera en abordar la teoría moderna de los negocios basados en recursos y capacidades. Asegura que no todas las grandes empresas aprovechan las oportunidades que se les presentan para su expansión y que las pequeñas empresas o pymes pueden ganar una participación importante cuando surjan si cuentan con personal capaz de aprovechar al máximo sus recursos y capacidades. (Molina, 2009) Más adelante (Wernerfelt, 1984) fue el primero en escribir un artículo que evaluaba los recursos a la luz de la empresa y destacaba las elecciones estratégicas posibles gracias al empleo de esos instrumentos donde escribe. Wernerfelt (1984) afirma que "la eficacia de una empresa es producto de los talentos y recursos distintivos que controla. Éstos son una fuente de sinergia y ventaja competitiva, ya que resultan del aprendizaje colectivo y distintivo de la organización que compite en mercados imperfectos". Pero Hamel y Prahalad (1990) acabaron por esbozar los principales aspectos, tácticas y principios de este planteamiento. Según Barney (1991), "Los recursos son un conjunto de activos, capacidades, procesos organizativos, atributos de la empresa, información y conocimientos, controlados por una empresa, que le permiten desarrollar y poner en práctica estrategias para mejorar su eficiencia y eficacia." La sugerencia final de Penrose consiste en enfocar la expansión empresarial desde el lado de la oferta, táctica en la que

coinciden todos los defensores de la teoría de los Recursos y las Capacidades. Con esta estrategia podríamos afirmar que cuando una empresa externaliza lo que hace especialmente bien, el mercado suele ser muy receptivo porque reconoce que la empresa está ofreciendo lo mejor de sí misma, imprimiendo sus habilidades y competencias que la diferencian de la competencia (Morcillo, 2001). todos ellos. Los escritores cuyas contribuciones han sido significativas en el desarrollo de la teoría de Recursos y Capacidades se resumen en la Figura 4 en orden cronológico (Morcillo, 2001).

Figura 3.

Antecedentes de la Teoría de Recursos y Capacidades



Nota: Morcillo (2001).

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Las competencias de una organización se crean cuando "se centra en lo que sabe, puede y quiere hacer mejor" (Morcillo, 1999). Según Palomo (2008), el nivel de competitividad de una organización viene determinado por las competencias de su cartera, integrar los siguientes elementos:

- a. Dado que resume las expectativas y objetivos de la empresa, sus valores y aspiraciones, la visión de la empresa (lo que aspira a ser) debe ser compartida con todos los empleados a través de la cultura corporativa para que se identifiquen con ella y sea vista como un reto estratégico (Rodríguez, 2004). Cuando los factores estratégicos, ideológicos y organizativos están alineados con el propósito empresarial, se crea un proyecto organizativo fuerte, exitoso e ilusionante para todo el personal de la empresa (Morcillo y Cubeiro, 1999).
- b. Existen recursos tangibles e intangibles, tácitos y explícitos en términos de conocimiento (Palomo, 2008). El éxito de las empresas se basa en cómo gestionan sus recursos, lo que les permite crear ventajas competitivas basadas en su gestión, haciendo hincapié en el desarrollo del conocimiento a través de procesos rutinarios realizados por el personal, procesos que van más allá de las simples tareas repetitivas y rutinarias e implican información transformada en conocimiento de acuerdo con la cultura corporativa existente (Morcillo, 2001).
- c. Las capacidades (lo que la empresa es capaz de llegar a ser y hacer) son competencias estratégicas porque son difíciles de imitar, ya que se han ido perfeccionando a lo largo del tiempo mediante un proceso de aprendizaje persistente que les ha permitido competir a lo largo de la historia.

Aunque muchas de estas estrategias pueden imitarse, producen competencias diferenciadoras debido a la anticipación con que se aplican (Palomo, 2008). La figura 4 ilustra cómo las competencias empresariales dan lugar a competencias diferenciadoras y cómo su proceso de aprendizaje sostenible, generador de conocimiento, permite enriquecer y mejorar la cartera de competencias para la organización.

Figura 4.

Adaptación de la Composición de una Competencia Empresarial.



Nota. organización (palomo, 2008)

COMPETENCIAS ESENCIALES

Una vez establecidas las competencias de la organización, éstas deben sustentarse en lo que algunos autores denominan sus “competencias esenciales” (Hamel y Prahalad, 1990). Estas competencias son aquellas que resultan del aprendizaje permanente y colectivo de la organización en su técnica de producción, conocimientos y saberes, con el objetivo de brindar un beneficio específico a los clientes que, a su vez, conduce a nuevos productos y mercados (Palomo, 2008). Hay tres requisitos para este tipo de competencia:

Convertirse en beneficio para el cliente y creación de valor (Hamel y Prahalad, 1995), ya que puede no ser evidente si el cliente debe percibirlo como tal. Permite destacarse de los rivales; “debe ser único desde el punto de vista competitivo” (Hamel y Prahalad, 1995) La competencia es un derecho exclusivo de la empresa sobre el cual la parte controladora debe ejercer un control incuestionable y es difícil de imitar por los rivales (Hamel y Prahalad, 1995). Cuatro competencias fundamentalmente distintas con raíces estratégicas, tecnológicas, interpersonales y organizacionales se combinan para crear las competencias esenciales (Morcillo y Cubeiro, 1999). Según Palomo (2008), las habilidades gerenciales utilizadas para administrar los recursos y capacidades de una empresa reflejan sus objetivos,

visión, misión y cultura corporativa. El desarrollo de estas habilidades está ligado a la cultura del aprendizaje, la búsqueda interna y externa de la generación de conocimiento y la capacidad de transmitirlo a todos los miembros de la organización (Morcillo, 2002). Cuando se trata de competencia tecnológica, se considera dominio tecnológico de una empresa cuando los saberes y saberes están enfocados al desarrollo de esquemas productivos derivados de la maximización y aprovechamiento de estos recursos como condición competitiva ventajosa. “La tecnología es la capacidad de usar las ciencias, los procedimientos y los principios generales que afectan la forma en que se conciben y fabrican los productos, en un contexto particular y con un objetivo específico (Morin 1998).

Figura 5.

presenta los componentes de una competencia tecnológica

Nota: Morcillo y Cubeiro (1999); Morcillo (2002)



LA GESTIÓN FINANCIERA COMO VENTAJA COMPETITIVA

Por reunir, analizar y mostrar al gestor todas las actividades de gestión realizadas por la corporación, la gestión financiera es un elemento crucial de la gestión organizacional (Camargo, 2006); Los objetivos de la gestión financiera (Sallenave, 1990), que también están estrechamente relacionados con el valor que los clientes perciben en los bienes o servicios que la empresa ofrece (Camargo, 2006), requieren un proceso sistemático para permanecer en el tiempo, crecer y generar beneficios.

Teniendo en cuenta el volumen de información y variables que recoge, al ser un proceso integral, es necesario que sea un proceso sistemático.

Según una encuesta reciente sobre el conocimiento y dominio de las herramientas financieras (Camargo, 2006), se realiza de forma intuitiva y por su desconocimiento resulta en desperdicio de recursos e ineficiencia en los procesos. Esto es preocupante si se considera el valor que la gestión financiera agrega a la gestión organizacional como factor generador de ventaja competitiva. La adquisición de este tipo de tecnología permite a las PYMES reducir los costes de transacción y los costes operativos en la gestión y oportunidad de la información, pero éstos suelen estar provocados por una mala gestión del cambio técnico, la falta de visión holística y el conformismo general, aspectos que son consecuencia de una deficiente formación académica (Molina, 2005). En la actualidad, la gestión financiera se apoya en las nuevas tecnologías y herramientas de comunicación a un nivel crucial.

La gestión de la tecnología es uno de los aspectos más cruciales de la eficiencia de los recursos para las PYME en esta era de mercados globalizados, lo que constituye un requisito para aumentar la competitividad (Ruiz, 2004).

Las instituciones financieras han apoyado el crecimiento económico de las empresas, convirtiéndolas en socios estratégicos para llevar a cabo sus proyectos de inversión y sirviendo de enlace entre clientes y proveedores, relación que genera grandes volúmenes de información dados los bienes y servicios a los que se vinculan las empresas. En consecuencia, su control se ejerce a través de la gestión financiera, para lo cual, y como resultado de los avances tecnológicos, hoy se dispone de sistemas virtuales de gestión financiera. Dado que en la actualidad no existe ningún estudio que permita determinar cómo se beneficia una empresa al maximizar el uso de una sucursal bancaria virtual, que no sólo ahorra tiempo y dinero al integrarla con otros sistemas de información, sino que también reduce los gastos bancarios, el objetivo de este estudio se centra en determinar si el uso de la herramienta de la sucursal bancaria virtual aumenta la competitividad de las PYME en la gestión financiera.

CONTRIBUCIÓN DE LAS TICs AL MEJORAMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD

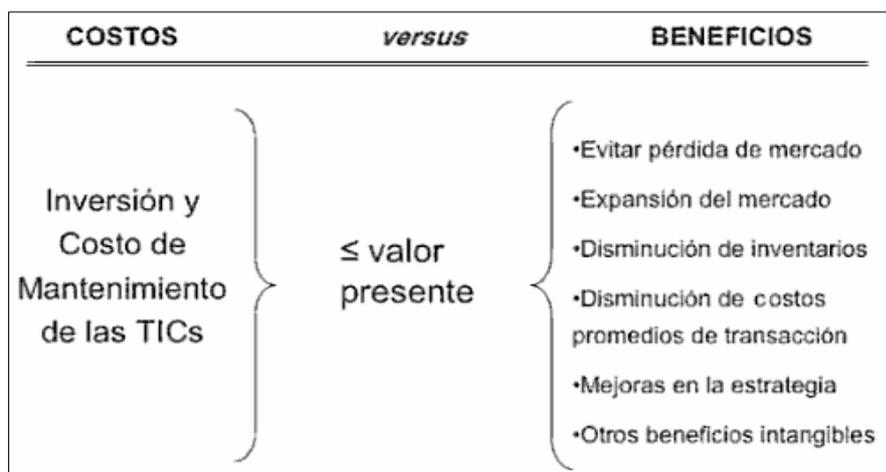
Debido que mejorar las capacidades tecnológicas es necesario para crear condiciones competitivas favorables y sostenidas, la investigación se concentrará en el nivel Micro de la teoría de la competitividad sistémica (Morcillo, 2002). De acuerdo con varios escritores, el crecimiento de las TIC ha llevado a un cambio en la nueva economía de una industrial a una de servicios que se apoya en el conocimiento, las ideas y la información, que son componentes esenciales para la productividad y la competitividad (Mochón , 2004). La tecnología es crucial para la codificación y transferencia de información en la nueva economía, ya que el conocimiento es el insumo principal para la producción. (Monge, 2005). De igual forma, la transformación de componentes sociales fundamentales provocada por el uso de nuevas herramientas tecnológicas no ha pasado desapercibida (Córdoba, 2005). Los ejemplos incluyen sistemas de producción y distribución, prácticas y relaciones en el lugar de trabajo, estructuras organizativas de empresas, objetivos de capacitación y educación, y cómo nos comunicamos. Todos estos factores exigen que las personas cambien su forma de pensar y comportarse, lo que puede hacerlas más competitivas a escala local, regional e internacional. El uso de las TIC tiene un impacto en la forma en que se estructuran internamente las empresas porque requiere cambios organizativos internos, redistribución de roles y responsabilidades y mejora de las calificaciones de los empleados (Mochón, 2004). Este impacto puede ser particularmente significativo porque contribuye al desarrollo de las personas al mejorar sus competencias y habilidades para desempeñar sus funciones de una manera más positiva, óptima y eficiente y, por tanto, de mayor calidad. Esto se traduce en un mejor servicio al cliente. Cuando la adopción de las TIC en las empresas se coordina con los cambios organizacionales internos, aumenta la productividad y la competitividad porque requiere redefinir roles y responsabilidades, administrar la información y comprometerse con la capacitación continua de todos los empleados, quienes contribuirán a una buena gestión empresarial y mejorarán la conjunto de habilidades del personal. La brecha entre los países industrializados y los países en desarrollo se amplía como resultado de la globalización, y las empresas de los países

desarrollados muestran una mayor comprensión y flexibilidad en el uso de instrumentos técnicos como determinantes de la productividad y la competitividad; Se descubrieron cuatro restricciones a las que se enfrentan las empresas de los países pobres al utilizar las TIC, según una investigación del Centro de Comercio Internacional UNCTAD/OMC (2000) (Monge, 2005):

1. Falta de comprensión de cómo las TIC pueden aumentar la productividad empresarial.
2. Falta de financiación para la compra de hardware y software .
3. Falta de una a capacitación del personal que no es posible debido a la falta de instalaciones o porque es costosa.
4. Acceso externo limitado a la asistencia técnica. Muchas empresas pasan por alto los beneficios financieros que se derivan de la implementación de las TIC como una herramienta para aumentar la productividad en su prisa por reducir gastos. La ganancia financiera de invertir en tecnología se ve en la Figura 7:

Figura 6.

Costos y Beneficios de la inversión y Mantenimiento de las TICs



Nota : (Monge, 2005)

Adicionalmente, existen elementos tanto internos como externos que influyen en la decisión de la empresa sobre la compra de TIC, y la tabla 2 resume estos aspectos:

Tabla 3.

Factores internos y externos que afectan el grado de adopción de las TICs.

Variables para medir los Factores que afectan la adopción	Indicadores
Factores internos	
Experiencia de la firma con TICs	
Empleados que usan TICs	Porcentaje de empleados que usan computadoras y/o Internet
Características de la firma	
Tamaño	Promedio de ventas de los últimos tres años
Gastos en TICs	Existencia de partidas de gasto para compra y mantenimiento de computadoras y servicios de Internet
Tecnificación del personal	Porcentaje del personal, en puestos, técnicos, programadores, ingenieros y científicos
Estrategia de la firma sobre TICs	
Orientación científica	Conocimiento sobre programas de cómputo y servicios de Internet modernos para la actividad de la empresa
Política tecnológica	Existencia de planes para introducir nuevos programas o equipo de cómputo en el corto plazo (2 o 3 años)
Esfuerzo Innovador	Grado de innovación de la empresa, según Índice de Innovación (II)
Deseo de incursionar en e-commerce	Interés en incursionar en negocios por la Internet, gozando de apoyo técnico
Conciencia sobre importancia TICs	Valoración sobre la importancia de usar computadoras e Internet en la actividad productiva de la empresa para ser competitivo

Nota: Monge, 2005

Factores externos	
Características de la Industria	
Competencia	Tamaño y número de las empresas competidoras
Cantidad de clientes	Número de clientes de la empresa
Experiencia exportadora	Exporta o no
Proyección internacional	Proporción mayor de las ventas al mercado internacional
Importancia de las ventas al detalle	Proporción mayor de las ventas al público
Clientes con acceso a TICs	Porcentaje de clientes que tienen acceso a la Internet y usan páginas Web
Cantidad de proveedores	Número de proveedores de la empresa
Característica de proveedores	Principales proveedores según tamaño
Proveedores con acceso a TICs	Porcentaje de proveedores que tienen acceso a la Internet y usan páginas Web
Concentración de clientes	Número de clientes que representan el 80% de las ventas de la empresa
Concentración de proveedores	Número de proveedores que reportan el 80% de las compras de las ventas de la empresa
Cantidad de clientes nacionales	Porcentaje de clientes en el país
Encadenamientos con empresas del sector	Existencia de actividades coordinadas entre empresas para brindar algún servicio a clientes

ECONOMIA

(Ábila y Lugo, 2004), Se expondrán las primeras definiciones de economía, elaboradas por filósofos políticos y economistas romanos y griegos de la época del Renacimiento, así como definiciones antiguas y modernas, con el fin de proporcionar un contexto histórico.

Definición primitiva

Aristoteles definió a la economía como :

- La ciencia de la administración de la comunidad doméstica.
- La ciencia del abastecimiento que trata del arte de la adquisición

Las consideraciones económicas fueron adquiriendo importancia desde la

Entorno macroeconómico	
Recursos humanos	Valoración de la disponibilidad de recurso humano calificado en el país
Recursos financieros	Valoración de disponibilidad de recurso financiero para financiar la compra de equipo de cómputo e Internet
Políticas Nacionales	
Políticas de comercio	Estas medidas son específicas al país donde reside la empresa.
Regulación de la Industria	
Prácticas de las compras del gobierno	
Altos costos de los créditos para la compra de TICs	Algunos índices pueden ser empleados para este propósito, por ejemplo, el NRI.
Fijación de impuestos corporativa	
Políticas económicas y sociales	
Programas y políticas de capacitación para el recurso humano	

Antigüedad hasta el Renacimiento, a medida que surgían estructuras organizativas más sofisticadas que los simples regímenes comunitarios domésticos; sin embargo,

el estudio de la economía no avanzó hasta la época posterior al Renacimiento, cuando el análisis económico se separó de las consideraciones puramente éticas.

En esta nueva etapa, la economía se consideró algo más que un simple campo de la ciencia dedicado a la gestión de la sociedad doméstica; sus funciones y dimensiones también crecieron debido a la ampliación de la esfera económica. La mayoría de los escritos de los filósofos posteriores al Renacimiento identificaban la economía como el campo de estudio dedicado principalmente a mejorar la administración del Estado con el objetivo primordial de fomentar su fortalecimiento.

Definición clásica

El siglo XVIII -a menudo denominado la edad de la razón o la ilustración- fue testigo del desarrollo y la entrada de la economía en su fase científica. Las definiciones más populares de la época se basaban sobre todo en los escritos de dos ilustres filósofos que fundaron importantes escuelas económicas en Francia e Inglaterra. François Quesnay publicó La Tabla o Cuadro Económico en 1758, mientras que Adam Smith publicó La Riqueza de las Naciones en 1776.

El objetivo de la economía

La definición precisa del objeto de la economía cambió históricamente desde las primeras escuelas económicas del siglo XVIII hasta la actualidad, al mismo tiempo que el desarrollo de las definiciones mencionadas. Adam Smith creía que el objetivo de la economía era realizar estudios sobre la naturaleza y las fuentes de la riqueza, o la producción de riqueza. Esta creencia persistió hasta que David Ricardo se dio cuenta de que, aun reconociendo la validez de la aportación de Adam Smith, que a la postre sirvió más bien de complemento en ambos sentidos, lo realmente importante en el campo de la economía era establecer una ley que se centrara en el estudio de la distribución de la riqueza.

(Ray, 2002) , La mayoría de las naciones del mundo tienen el crecimiento económico como máxima prioridad. Prácticamente todo el mundo está de acuerdo en que esto es cierto. La tarea social más importante que tenemos entre manos en estos momentos es aumentar los ingresos, el bienestar y la capacidad económica de todas

las personas. Cada año se hacen esfuerzos para lograr este objetivo o, como mínimo, acercarse a él, incluyendo el envío de ayuda financiera, inversiones, medidas y planes integrales. ¿Cómo podemos seguir la evolución de los resultados de estos programas? ¿Qué criterios utilizamos para evaluar el nivel de "desarrollo" de un país o lo desarrollado o subdesarrollado que está en un momento determinado? En pocas palabras, ¿cómo evaluamos el desarrollo?

Este problema es difícil de resolver. Todos tenemos una idea innata del progreso cuando hablamos de una sociedad acomodada en cuanto a comida y ropa, con acceso a una amplia gama de bienes, que puede permitirse disfrutar de algo de tiempo libre y entretenimiento, y que vive en un entorno seguro. Vemos una sociedad sin discriminaciones violentas, con un respetable grado de igualdad, donde los enfermos reciben un tratamiento médico adecuado y donde la gente no se ve obligada a dormir en la calle.

TÉCNOLOGIA

(Cabero , 2001), La educación en una sociedad con un importante desarrollo técnico no escapa a la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). La discusión debe centrarse en cómo mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje con las TIC y cómo integrarlas para que la educación trascienda lo tecnológico más que en si incorporar o no las TIC a la educación, lo que se está convirtiendo casi en una necesidad; los autores del libro "Tecnología "Tecnología Educativa" hacen una contribución significativa a la discusión en este sentido.

La evaluación de los medios audiovisuales, sus componentes, métodos y procedimientos, así como los enfoques, se abordan en un capítulo, ya que la eficacia de los medios es otra cuestión que hay que tratar. Se considera la importancia de la evaluación como proceso y su papel en el suministro de datos para garantizar la calidad en el diseño, la producción y el uso de los medios de comunicación. perspectivas que van desde el examen de las capacidades técnicas y tecnológicas .

Una obra como ésta permite enriquecer los espacios de debate en este momento, en el que es vital reflexionar sobre las Tecnologías de la Información y la

Comunicación y la Educación. Sus aportaciones incluyen fundamentos y posturas teóricas, así como direcciones y orientaciones operativas. Una perspectiva completa de las y técnicas educativas se expresan en recomendaciones y orientaciones prácticas.

(Valls Pasola & Escorsa Castells, 2003), Dado que la tecnología afecta al coste y la calidad de los productos de una empresa, así como a su competitividad (tanto actual como futura), sus cuotas de mercado y sus resultados financieros, su importancia para la supervivencia y el éxito de las empresas creció durante la década de 1980. La gestión de la tecnología y su integración en la estrategia de la empresa es una evolución mucho más reciente, que puede remontarse a finales de los años setenta o principios de los ochenta. Hace unas tres décadas, los estudios sobre el crecimiento económico empezaron a prestar atención a la investigación y el desarrollo. Por aquel entonces se publicaron los escritos de Roberts, Kantrow (1980) y la consultora Arthur D. Littler (1981). Subrayaban la necesidad de la tecnología y su importancia para las empresas.

(Academo (Asunción), 2020), A partir de la década de 1990, las tecnologías limpias -también denominadas producción ecológica, tecnologías verdes o tecnología medioambiental- se han hecho cada vez más populares. Son un componente de la estrategia conocida como producción más limpia, que a su vez es un componente de la ecoeficiencia. Las tecnologías limpias son importantes porque permiten regular por completo el proceso de producción, disminuyendo los contaminantes desde el principio del ciclo y, en consecuencia, causando el menor daño posible al ecosistema.

La importancia de la reducción de residuos y su consiguiente contribución a la rentabilidad de las empresas ha llamado cada vez más la atención de las organizaciones. El análisis de la bibliografía reveló que, para ser más eficaces, las organizaciones deberían tener en cuenta estos gastos no contabilizados y registrarlos como costes medioambientales. Del mismo modo, todas las organizaciones comerciales deberían poner en marcha iniciativas medioambientales (incluida la implantación de tecnologías limpias), ya que al hacerlo mejoran su marca y obtienen

una clara ventaja competitiva. Además, muchas empresas se han dado cuenta de que no deberían centrarse únicamente en ganar mucho dinero, sino que deberían cuidar y proteger el medio ambiente porque contribuye a mejorar el nivel de vida de las personas, los animales y otros seres vivos.

CREDIBILIDAD

(Tal Samuel & Hayat , 2019), En este estudio, analizamos explícitamente la credibilidad percibida de las noticias publicadas a través de las redes sociales (SNS) en función de la calidad de los enlaces y la autoridad percibida de la fuente mediática que proporcionó el material. Se empleó un diseño entre sujetos. Se examinaron las cuentas de Facebook de cada participante (N=217). Los participantes fueron expuestos a una publicación falsa en Facebook supuestamente publicada por un amigo con el que tenían una fuerte conexión social (grupo experimental) o una conexión social débil (grupo de control). A continuación, se preguntó a cada receptor su opinión sobre la fuente de la noticia (de donde se suponía que procedía el artículo) y la fiabilidad del artículo. Nuestros resultados muestran que la credibilidad percibida de la fuente de noticias, la credibilidad percibida del artículo compartido y la probabilidad de buscar más información sobre el tema tratado en el artículo compartido están mediadas por la fuerza del vínculo social entre quien comparte el artículo y su receptor.

(PERIODÍSTICA, 2014), Credibilidad y confianza se utilizan habitualmente como sinónimos, de forma indistinta e intercambiable. Aunque están relacionados, la confianza y la credibilidad no son lo mismo, según Tseng y Fogg (1999), algunos autores prefieren trazar una línea distinta para evitar malentendidos. La confianza denota una fuerte convicción y seguridad en la aparente fiabilidad de una persona, cosa o proceso. Los usuarios pueden tener fe, por ejemplo, en un sistema informático creado para salvaguardar las transacciones financieras. La credibilidad no es lo mismo que esta confianza, según 1999: 41. Para disipar los equívocos de esta polisemia.

Según Tsang y Fogg, el interés académico por la credibilidad comenzó a mediados de la década anterior, con un crecimiento significativo en los departamentos de

comunicación y psicología. Según ellos, la credibilidad está vinculada a la percepción y se ve influida por dos factores clave: la fiabilidad (la percepción de la bondad o moralidad de la fuente, en el sentido del ethos de la retórica, la veracidad y la imparcialidad) y la pericia o especialización. La confianza, por su parte, es objetivable, en el sentido de que podemos medir el nivel de fiabilidad de determinados productos.

AMBIENTE LABORAL

(Acosta Reveles, 2006)

Como respuesta a la prolongada crisis del capitalismo de entreguerras, iniciada a finales de los años veinte, el Estado se erigió en rector de la vida económica y gestor de las tensiones sociales y políticas mediante la aplicación de una política de fomento del crecimiento. Fue una táctica que acabó sucediendo al paradigma liberal del siglo XIX, y el modelo industrial fordista/taylorista le sirvió de sostén estructural. La industria del automóvil fue la primera en adoptar el modelo de organización de la producción y el trabajo de Frederick W. Taylor, cuyo principio rector es la gestión científica del trabajo para maximizar la racionalización del espacio de la fábrica mediante la mecanización y la separación de las tareas operativas de las de gestión, garantizando al mismo tiempo el máximo control de cada fase de la producción. La posición hegemónica de Estados Unidos en la esfera internacional en los años siguientes fue causada por el desarrollo y la gestión monopolística de las fuerzas productivas que permitieron revitalizar la acumulación ampliada de capital, basada en este modelo de organización del trabajo (y en un tipo particular de relaciones salariales); reforzada institucionalmente por las entidades internacionales que se crearon en los primeros años de la posguerra: organizaciones financieras para el comercio internacional; Como resultado, Occidente desarrolló un marco ideológico y un sistema socioeconómico que se fortificó contra lo que percibía como el peligro socialista procedente de Europa del Este. En definitiva, la adopción de este modelo de organización laboral contribuyó a que el capitalismo imperialista continuara desarrollándose de manera rentable durante todo su apogeo y, en América Latina, fue el principal responsable de un período de excepcional prosperidad y relativo bienestar

social que se inició en la década de 1940. Es de conocimiento general que a lo largo de esos años y hasta la década de 1970, los planes de crecimiento de los Estados nacionales latinoamericanos se construyeron sobre la base del mercado interno, la regulación estatal algo alejada del mercado global y la conciliación de clases por la vía político-institucional. una versión tomada y modificada de la teoría keynesiana y su estado de bienestar de las zonas capitalistas desarrolladas, definidas por el uso de los adelantos técnicos para la producción masiva y en serie en empresas de gran escala y mecanizadas; y donde la difusión de la concepción se basa en la concepción keynesiana y su estado de bienestar

(Schweblin, 2021), De acuerdo con el estilo narrativo de Schweblin, el trabajo se retrata en los relatos de Schweblin como un mundo extraño y peligroso en el que sus personajes interactúan con desconfianza, temor y sometimiento. Las imágenes grotescas se sitúan en situaciones deprimentes y melancólicas. Podríamos afirmar como conclusión preliminar que cuando los aspectos distintivos de la trama se comparan con la teoría crítica del trabajo, pierden su cualidad espectacular y se reducen a ser sólo impactos negativos del trabajo. La aparente regresión que experimenta Duvel, el hecho de que el minero no reconozca a su jefe, la impresión de depilación en "Olinigiris" o la incompetencia del camarero en "Irman" son algunos ejemplos de ello. El trabajo se muestra como una actividad que impregna toda la vida de los personajes, definiendo quiénes son como personas en función de lo que hacen para sobrevivir. Los nombres de los personajes, como la criada, la mujer de la camilla o el excavador, lo hacen muy evidente. Otra ilustración de esta constante presencia y aceptación del trabajo puede verse en aquellos personajes que, en un esfuerzo por liberarse de la rutina, son persuadidos para asumir un cargo, como en el caso del hombre que llega a la casa en "El cavador" y es persuadido de renunciar a su descanso para aceptar el puesto de jefe, y también en "Irman", donde Oliver es convencido por el dueño del parador para sustituir al cocinero muerto.

El modo en que los protagonistas se ven obligados a adoptar las características que identifican su explotación es otro componente del trabajo tal y como se presenta en los relatos. Al igual que la mujer de la camilla y, más trágicamente, el posadero de "Irman", los empleados deben soportar circunstancias laborales que ponen en peligro

su integridad corporal y su sentido de la dignidad personal. Los actores que los interpretan parecen aceptar su destino. A pesar de su sensibilidad, no hay ningún indicio de desacuerdo con lo que hacen ni ningún deseo de modificarlo.

Podemos ver cómo el trabajo afecta a los estados emocionales y psicológicos de los personajes en los relatos. Podemos verlo en "Olingiris", donde el asistente se descoloca por los sollozos abatidos de la mujer mientras está en una camilla, en la obsesión del excavador por llevar a cabo "el plan" y su constante preparación para su patrón, y sobre todo en el personaje de Duvel y su transformación en una persona diferente.

Otra conclusión de la investigación es que si comportamientos como la ambición, la indolencia y la codicia apoyan los conceptos de espíritu emprendedor y competitividad para el logro personal, entonces tales comportamientos deberían devaluarse. Esto puede observarse en la forma en que los narradores, de manera casi sarcástica, no reconocen las atrocidades que relatan e incluso parecen excusarlas, como en "La medida de las cosas", donde la explotación inmoral del juguetero se representa como amor y cuidado por el trabajador explotado. En consecuencia, podemos afirmar con seguridad que los relatos considerados incluyen una crítica del trabajo incorporada al marco existente.

3.3. Bases conceptuales

- **Internet:** “Internet es una red mundial de ordenadores conectados que se asemeja a una telaraña. Consta de servidores (también llamados "nodos") que distribuyen información a unos 100 millones de usuarios conectados entre sí por redes de cable y teléfono.”¹
- **Gestión:** “La gestión es un conjunto de procesos y acciones utilizados para lograr un objetivo específico. Dicho de otro modo, la gestión es, en general, un conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo concreto.”²
- **Empresa:** “Una empresa es un conjunto de personas y bienes que trabaja para desarrollar una determinada actividad con el fin de obtener beneficios

¹ <https://ccp.ucr.ac.cr/cursoweb/112que.htm>

² <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

económicos. Esta unidad productiva puede estar formada por una sola persona, pero debe perseguir beneficios y cumplir una serie de objetivos predeterminados.”³

- **Implementación:** “La realización de operaciones y estructuras específicas de los sistemas se denomina implementación. Por lo tanto, representa la capa inferior en la progresión de una capa abstracta a una capa que es más tangible.”⁴
- **Salario :** “La compensación que recibe un individuo a cambio de su trabajo se conoce como su sueldo o salario. El empleado puede beneficiarse del tiempo y el esfuerzo que dedica a ayudar de esta forma a la empresa que le ha contratado. de forma similar a como una contribución puede expresarse en términos monetarios..”⁵
- **Relaciones humanas :** “A través de diversos métodos de comunicación, dos o más personas pueden interactuar entre sí. Pueden ser conexiones emocionales o físicas. En términos de gestión, se refiere a la práctica de aumentar el placer de los empleados en un esfuerzo por reducir la resistencia y aumentar la aceptación.”⁶
- **Confianza:** “En todas las esferas del que hacer humano, la confianza -definida como la sensación de seguridad en uno mismo- es una cualidad de inmenso valor. Es esencial en todos los entornos, incluidos el académico, el empresarial, el laboral y el mundo emprendedor, comercial, artístico o empresarial.”⁷
- **Atencion al cliente:** “El servicio de atención al cliente es una serie de actividades destinadas a mejorar la experiencia del cliente, a través de las cuales se establece un procedimiento para abordar cualquier obstáculo, incertidumbre o problema planteado por el cliente de forma inmediata y satisfactoria. Para ello se pueden utilizar diversos canales de contacto, como el

³ <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

⁴ <https://www.voigtmann.de/es/desarrollo-de-software/implementacion/>

⁵ <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>

⁶ <https://www.significados.com/relaciones-humanas/>

⁷ <https://www.significados.com/confianza/>

teléfono, el correo electrónico, el chat en directo, los chatbots, los tickets y las redes sociales.”⁸

- **Calidad del producto final :** “La calidad de un producto o servicio viene determinada por el valor que le atribuyen los clientes. Si un cliente cree que un producto le permite satisfacer sus deseos, juzgará su calidad en función de cómo vea una serie de aspectos relacionados con ese producto.”⁹
- **Impuestos:** “Un impuesto es una tasa o cargo que los particulares deben pagar a una determinada institución (como el gobierno o un rey) sin recibir ningún beneficio específico a cambio. Es decir, sin recibir ni garantizar una ventaja directa a cambio del dinero.”¹⁰

⁸ <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente#que-es>

⁹ <https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/>

¹⁰ <https://economipedia.com/definiciones/impuesto.html>

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

Por lo demás podemos afirmar que en el campo del marco metodológico, se brindaron varias definiciones acerca del propósito de los mismos, como:

“El marco metodológico como el Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (Arias, 2012, pág. 118).

Este enfoque se basa en la formulación de hipótesis que pueden apoyarse o refutarse mediante el estudio del problema, basado en técnicas y procedimientos, por medios de investigaciones relacionadas al problema.

4.1.Ámbito

El presente proyecto de investigación se desarrollará en el departamento de huanuco, abarcando a todas las MYPES de la provincia de huanuco.

4.2.Tipo y nivel de investigación

4.2.1 Tipo de Investigacion

El presente trabajo de investigación se ubicó dentro del tipo aplicada. Porque el resultado obtenido de la investigación permitirá proponer alternativas de cambio, mejora y solución, a problemas cotidianos de la vida y a menguar situaciones practicas, que es sobre la aplicación del internet en las mypes de la provincial de Huánuco.

“Esta investigación consiste en profundizar y ampliar la realidad de las variables independiente y variable dependiente en el sujeto de investigación” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por lo tanto, se adquirirá más información realizando un estudio suficiente con ayuda de la investigación aplicada, que posteriormente apoyará la operacionalización de las variables.

4.2.2 Nivel de Investigación

El problema de investigación se ha abordado utilizando un método de investigación descriptivo-correlacional porque se ocupará de describir y explicar los rasgos del fenómeno de la microempresa. Así se enmarca la investigación correlacional con respecto al mismo.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). “El nivel descriptivo acomete medir o recabar información de manera conjunta sobre las variables independiente y dependiente, En el nivel correlacional, se asocia la variable mediante un patrón predecible, para un determinado grupo o población, ubicándose en el estudio de relación entre tres, cuatro o más variables”.

A la hora de determinar el grado de asociación entre dos o más variables, los estudios correlacionales computan cada una de las variables aparentemente relacionadas antes de cuantificar y examinar el vínculo. Estas correlaciones se basan en hipótesis contrastadas.

4.3.Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población estará compuesta por 200 empresarios de Mypes de la provincia de Huánuco.

Según los autores la población se concreta como un “Conjunto de todo el elemento que se está estudiando, de los cuales pretendemos sacar conclusiones” (Levin & Rubin, 2004).

Según Hernández Sampieri, "la población es un conjunto de casos que llegan a concordar con una sucesión de especificaciones" (p.65). Aquí la población posee comúnmente una determinada característica, haciendo ello referencia al fenómeno a estudiar, dando origen a los datos de la investigación a estudiar.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

“En principal un subgrupo de la población es la muestra” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "serie de acciones emprendidas para examinar cómo se distribuyen diversos caracteres en toda la población de un mundo, o colectivamente, comenzando por la observación de una pequeña parte de la población estudiada." (p. 176).

Ahora pensamos en una población como un subconjunto de los elementos que componen el conjunto especificado por sus características.

La muestra estará determinada por el muestreo NO PROBABILISTICO de manera empírica o azar por un total de 50 empresarios de las Mypes de la provincia de Huánuco, por lo que se emplearan los siguientes métodos:

Método deductivo:- aquí se revisara, clasificar, analizar y resumirá la información general teórica y básica de las variables a estudiar y poder estructurar el marco teórico.

Método inductivo:- aquí permitirá obtener datos empíricos, que luego serán analizados e interpretados, para hacer generalizaciones de la muestra a toda la población.

Método analítico:- aquí se podrá clasificar en grupos la muestra, para proseguir con el método inductivo, centrándonos en identificar las similitudes y diferencias de la muestra, según los resultados de los cuestionarios de investigación.

Método sintético:- aquí se establecerá criterios generales, ya que este nos permitirá encontrar datos sinérgicos, es decir se considerara los datos no por el grado de importancia entre ellos, sino por los datos característicos de los resultados, mas no tienen que ser ordenados jerárquicamente, según los resultados encontrados de las variables aplicado a 50 empresarios de las Mypes de la provincia de Huánuco.

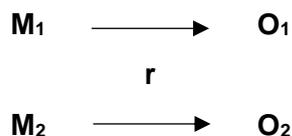
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

De la población compuesta por 200 empresarios Mypes, mencionado en Población y muestra, se ha incluido en nuestro trabajo de investigación a micro empresarios, propietarios de negocios unipersonales, siendo estas formales e informales. De ahí se seleccionó 50 de ellos, al azar, como muestreo no probabilístico.

En tal sentido, en este trabajo, se ha excluido a las empresas catalogadas como pequeñas o medianas, e incluso a aquellas que ya conforman sociedades.

4.4. Diseño de investigación

El estudio tiene la propiedad de un diseño transversal porque examina y resume los datos recogidos durante un periodo de tiempo específico. En consecuencia, se trata de un diseño correlacional no experimental directo. El grafico que le corresponde es el siguiente:



Donde:

M₁: Muestra de Directivos

O₁: Gestión de los recursos humanos

M₂: Muestra de los trabajadores profesionales y técnicos.

O₂: Desempeño laboral

r: relación entre variables

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

Se tendrá en cuenta lo siguiente, ya que las metodologías de investigación científica son un conjunto de sistemas, mecanismos y herramientas para organizar, recopilar y refinar datos:

Técnica de Recojo de Datos

Los métodos que se emplearán en este proyecto de investigación son las herramientas auxiliares que apoyan nuestros esfuerzos por recopilar información de las fuentes, tratando cada una de ellas con los métodos más adecuados para la tarea que nos ocupa.

4.5.2. Instrumentos

En primer lugar, hay que dejar claro que para que un instrumento esté a la altura de su potencial y sea el método más eficaz de recogida de datos en una investigación, debe satisfacer dos criterios clave: validez y fiabilidad. Validez significa que el instrumento debe medir lo que se supone que debe medir, y fiabilidad significa que los datos deben ser comparables cuando se aplican repetidamente a una muestra. En consecuencia, emplearemos los siguientes instrumentos:

- Análisis documentario
- Encuestas,
- Cuestionarios
- Sondeos

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Tiene que ver con la confiabilidad del instrumento. Eso implica desarrollar cada pregunta en relación con el planteamiento del problema y los objetivos del estudio, basados en los indicadores, extraídos de las variables.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Según lo mencionado por Briones (2017) “la confiabilidad es el grado de seguridad con el que podemos aceptar los resultados que hemos obtenido dentro de un estudio”. Asimismo, de acuerdo a Sampieri “la confiabilidad de un instrumento de medición hace referencia al grado en que su aplicación repetida produce los mismos resultados”.

Es fundamental subrayar que todos los ítems tenidos en cuenta en nuestra herramienta, el cuestionario, fueron codificados con precisión mediante un registro. Por otra parte, seguiremos calculando algunos coeficientes de fiabilidad, como el coeficiente Alfa de Cronbach, para evaluar la fiabilidad de nuestro instrumento.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

a través de un cuestionario. Es una herramienta común que me permitirá recoger, seleccionar, evaluar y comprender la información que surge en la realidad social que motiva al individuo a cometer un delito.

El cuestionario es una fuente secundaria que nos ayudará a comprender la verdadera naturaleza de la cuestión objeto de nuestro estudio. Además, las preguntas del cuestionario se elaborarán teniendo en cuenta las variables recomendadas.

Es el proceso por el cual analizamos la información para ordenar a través de un cuadro, el cual facilita el trabajo a primera vista.

Se acostumbra a utilizar el SPSS a fin de registrar esos datos que se extrae del instrumento.

4.7. Aspectos éticos

Dentro del aspecto ético, al realizar una investigación científica lo primero que se busca es el principio de beneficencia, con el cual se persigue maximizar los

beneficios y minimizar los daños, por tanto, los participantes en una investigación o sus representantes deben conocer los riesgos y los beneficios que lograrán con su participación con sus respuestas, en los cuestionarios que les toca responder.

En este contexto, se espera que todos los participantes se beneficien de las conclusiones de este trabajo, que en realidad se llevó a cabo en los grupos que necesitaban ser investigados y que los propietarios de pequeñas y medianas empresas sólo fueron encuestados o interrogados cuando las consecuencias son beneficiosas, y para lo cual se requería su participación. Y es que cuando conectamos el principio de justicia con la investigación científica, podemos afirmar que lo justo se identifica con lo bueno y lo correcto.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 4.

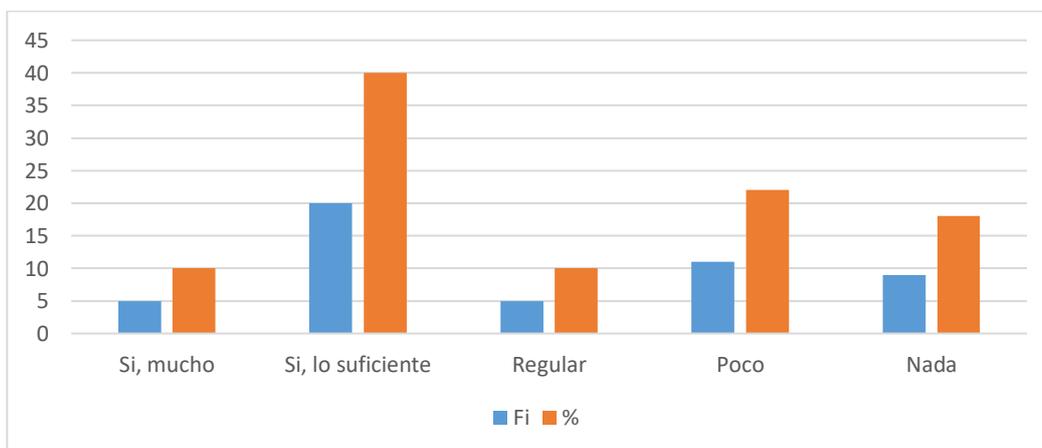
Gestion

<i>SOBRE SU GESTIÓN</i>	Fi	%
Sí, mucho	5	10
Si, lo suficiente	20	40
Regular	5	10
Poco	11	22
Nada	9	18
Total	50	100

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura 7.

Gestion



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

Interpretación:

A partir de un respectivo análisis se tiene que, de un total de 50 empresarios Mypes de la region . se analizó lo siguiente; 5 gerentes haciendo un 10% consideran que si mucho la administracion es deficiente sin la tecnología, a su vez ; 20 gerentes haciendo un 40% consideran que si lo suficiente la falta de internet afecta la gestion del negocio, así mismo 5 gerentes haciendo un 10% consideran que regularmente la falta de internet afecta la gestion del negocio, también son 11 gerentes haciendo un 22% consideran es poco afecta la necesidad de internet en

la gestión de los negocios, finalmente son 9 gerentes haciendo un 18% consideran que la falta de internet no afecta la gestión del negocio.

Tabla 5.

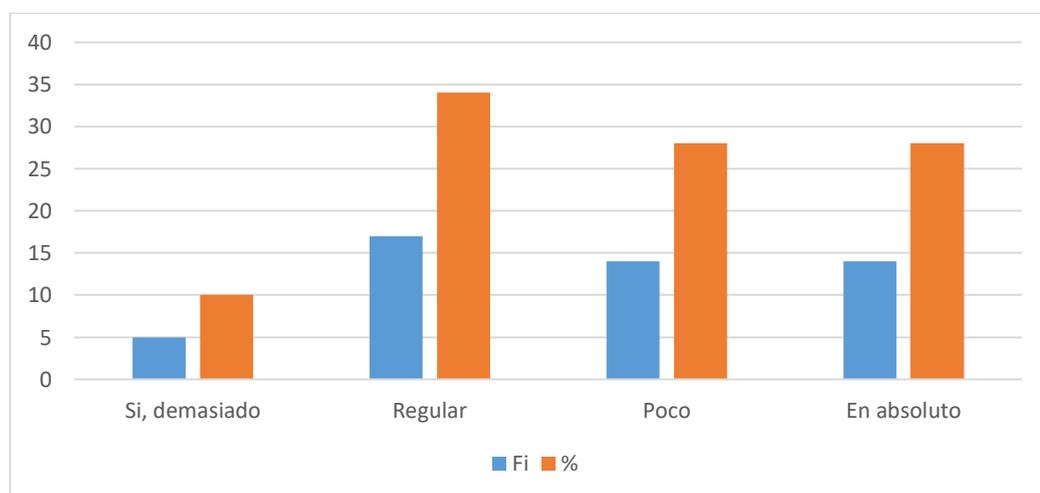
Negocio e internet

Relación: Negocio e internet	Fi	%
Sí, demasiado	5	10
Regular	17	34
Poco	14	28
En absoluto	14	28
Total	50	100

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura 8.

Negocio e internet



Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

Interpretación:

A partir de un respectivo análisis se tiene que, de un total de 50 empresarios Mypes de la región, se analizó lo siguiente; 5 gerentes haciendo un 10% consideran que si demasiado existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la tecnología del internet, a su vez 17 gerentes haciendo un 34% consideran que regular existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la tecnología del internet, así mismo 14 gerentes haciendo un 28% consideran que poco existe relación entre la

informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la tecnología del internet, también son 14 gerentes haciendo un 28% consideran que en absoluto existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la tecnología del internet.

Tabla 6.

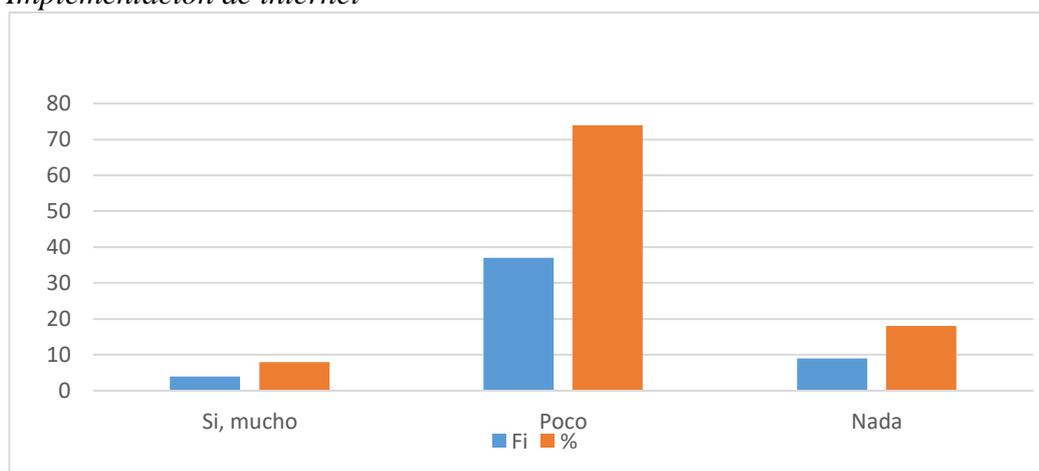
Implementación de internet

Implementación de internet	Fi	%
Sí, mucho	4	8
Regular o Poco	37	74
Nada	9	18
Total	50	100

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura 9.

Implementación de internet



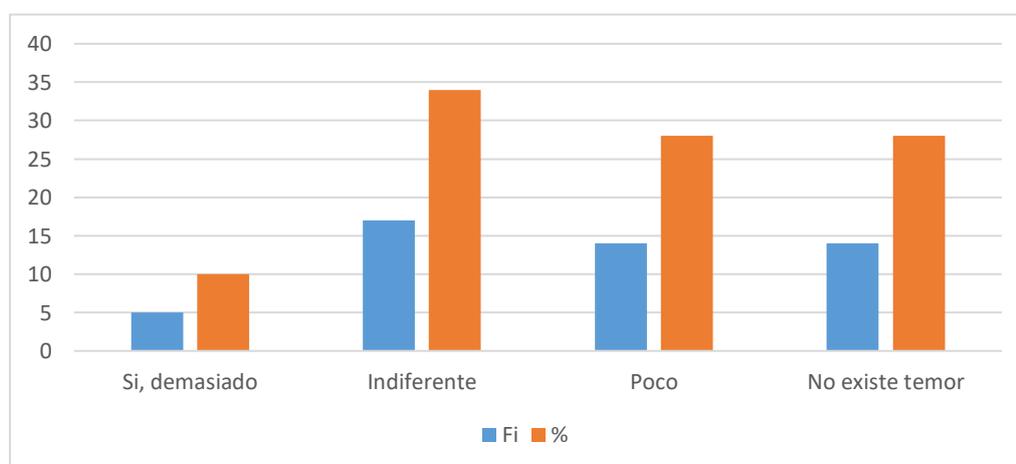
Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

Interpretación:

A partir de un respectivo análisis se tiene que, de un total de 50 empresarios Mypes de la región, se analizó lo siguiente; 4 gerentes haciendo un 8% consideran que si mucho la implementación del internet en la Mypes influye en los resultados económicos, a su vez 37 gerentes haciendo un 74% consideran que regular o poco la implementación del internet en la Mypes influye en los resultados económicos, así mismo 9 gerentes haciendo un 18% consideran que nada la implementación del internet en la Mypes influye en los resultados económico.

Tabla 7.*Temor en el uso de internet*

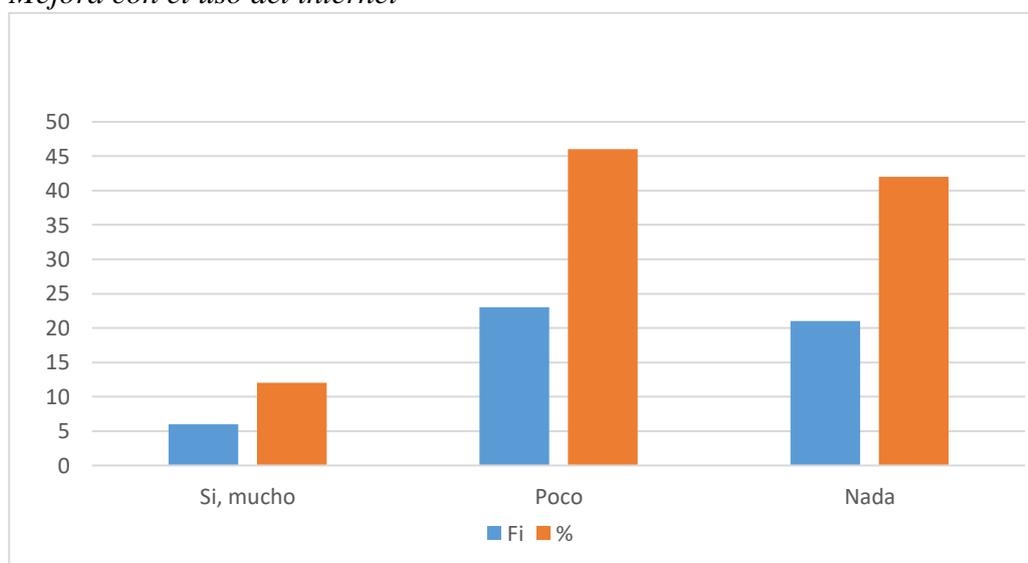
Temor en el uso de internet	Fi	%
Sí, demasiado	5	10
Me es indiferente	17	36
Poco	14	27
No existe temor	14	27
Total	50	100

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.**Figura 10.***Temor en el uso de internet***Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador**Interpretación:**

A partir de un respectivo análisis se tiene que, de un total de 50 empresarios Mypes de la region. se analizó lo siguiente; 5 gerentes haciendo un 10% consideran que si demasiado existe temor por parte de los empresarios de las Mypes para el uso de internet en sus negocios, a su vez 17 gerentes haciendo un 36% consideran que es indiferente el temor por parte de los empresarios de las Mypes para el uso de internet en sus negocios, así mismo 14 gerentes haciendo un 27% consideran que es poco el temor por parte de los empresarios de las Mypes para el uso de internet en sus negocios, al final 14 gerentes haciendo un 27% consideran que no existe temor por parte de los empresarios de las Mypes para el uso de internet en sus negocios.

Tabla 8.*Mejora con el uso del internet*

Mejora con el uso del internet	Fi	%
Sí, mucho	6	12
Regular/Poco	23	46
Nada	21	42
Total	50	100

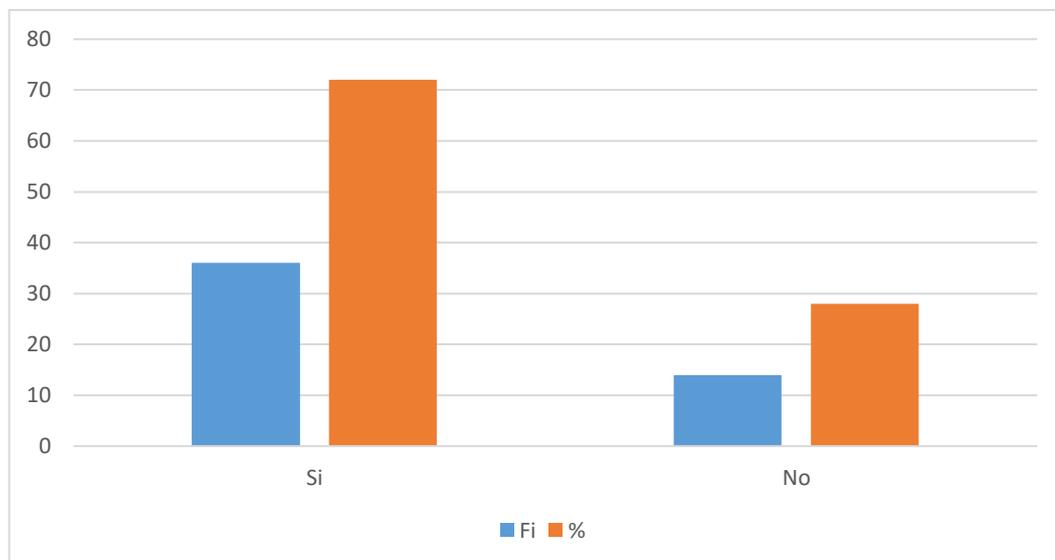
Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.**Figura 11.***Mejora con el uso del internet***Nota.** La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador**Interpretación:**

A partir de un respectivo análisis se tiene que, de un total de 50 empresarios Mypes de la region. se analizó lo siguiente; 6 gerentes haciendo un 12% consideran que si mucho si haría uso del internet mejoraría su negocio además de lo económico, a su vez 23 gerentes haciendo un 46% consideran regular poco si haría uso del internet mejoraría su negocio además de lo económico, asi mismo 21 gerentes haciendo un 42% consideran que nada influeria el uso del internet, ni mejoraría su negocio además de lo económico.

Tabla 9.*Difícil implementar internet*

Difícil implementar internet	Fi	%
Si	36	72
No	14	28
Total	50	100

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura 12.*Difícil implementar internet*

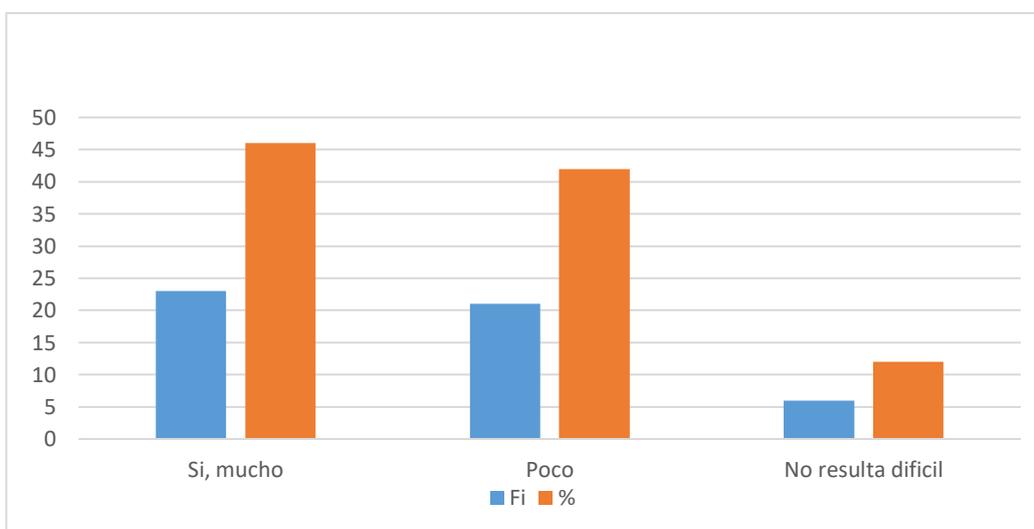
Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

Interpretación:

A partir de un respectivo análisis se tiene que, de un total de 50 empresarios Mypes de la region. se analizó lo siguiente; 36 gerentes haciendo un 72% consideran que si resulta difícil implementar el internet en su negocio, así mismo 14 gerentes haciendo un 28% consideran que no resulta difícil implementar el internet en su negocio.

Tabla 10.*Uso de internet en su negocio*

Uso de internet en su negocio	Fi	%
Sí, mucho	23	46
Poco	21	42
No resulta difícil	6	12
Total	50	100

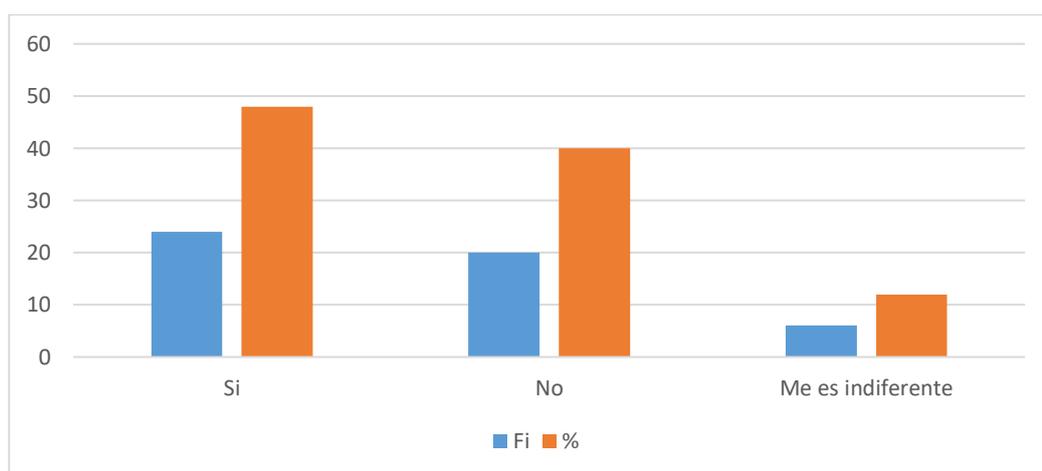
*Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.***Figura 13.***Uso de internet en su negocio**Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador***Interpretación:**

A partir de un respectivo análisis se tiene que, de un total de 50 empresarios Mypes de la region. se analizó lo siguiente; 23 gerentes haciendo un 46 % consideran que si mucho le resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet en su negocio o empresa, asi mismo 21 gerentes haciendo un 42% consideran que poco le resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet en su negocio o empresa, finalmente 6 gerentes haciendo un 12% consideran que no resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet en su negocio o empresa

Tabla 11.*Teme fiscalización*

Teme fiscalización	Fi	%
Si	24	48
No	20	40
Me es indiferente	6	12
Total	50	100

Nota. Datos tomados del instrumento de investigación.

Figura 14.*Teme fiscalización*

Nota. La figura muestra las frecuencias porcentuales del análisis de indicador

Interpretación:

A partir de un respectivo análisis se tiene que, de un total de 50 empresarios Mypes de la region. se analizó lo siguiente; 24 gerentes haciendo un 48 % consideran que si se sistematiza o implementa la aplicación del internet, teme que le fiscalicen, así mismo 20 gerentes haciendo un 40% consideran que si sistematiza o implementa la aplicación del internet, no teme que le fiscalicen, finalmente 6 gerentes haciendo un 12% consideran que le es indiferente sistematizar o implementar la aplicación del internet, teme que le fiscalicen.

5.2.Análisis inferencia! y/o contrastación de hipótesis

La necesidad de afrontar la situación problemática planteada, los sustentos teóricos y la hipótesis planteada a la luz de los hallazgos confirma que: El uso

inadecuado de la tecnología Internet incide negativamente en la gestión de las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Huánuco.

¿Cómo afecta el uso inadecuado de la tecnología contemporánea en la administración de las pequeñas y medianas empresas de la provincia de Huánuco? es la pregunta que nos planteamos al inicio de este trabajo.

La hipótesis general planteada en este esfuerzo de investigación se confirma, se determinó al concluir el estudio y a la luz de los resultados.

5.3. Discusión de resultados

Se ha utilizado un enfoque cualitativo para identificar los factores administrativos y operativos que han contribuido o limitado el crecimiento de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú. La investigación fue realizada en la provincia de Huánuco, encuestando a 50 empresarios de MYPES, de un universo de 1000 aproximadamente.

El marco teórico de Ansoff (1965), utilizado y modificado por Okpara y Wynn (2007), sirve como principal punto de referencia del estudio. Okpara y Wynn (2007) evalúan los problemas frecuentes a los que se enfrentan los empresarios de pequeñas empresas y ofrecen una clasificación de los tipos de decisiones necesarias para poner en marcha y mantener una empresa con éxito. Además, agrupan estos problemas en operativos, administrativos y relacionados con el acceso a la tecnología.

5.4. Aporte científico de la investigación

Esta investigación debe servir como antecedente para que otros investigadores puedan tomar como referencia y ampliar el estudio desarrollado.

El comercio electrónico es una forma nueva de hacer negocio, donde aún subsiste la desconfianza, los errores de transacción y otros problemas que, seguramente se irán superando con el tiempo y la experiencia.

CONCLUSIONES

Al desarrollar un análisis en el trabajo científico de investigación se logró conseguir resultados en orden a la temática y estudio realizado, arribando a las siguientes conclusiones:

1. Se cumplió el objetivo general de aplicar acertadamente el uso del internet, a fin de que ésta influya adecuadamente en la gestión, en las mypes, en la provincia de Huánuco. Donde la mayoría de los encuestados que son los dueños o empresarios de las Mypes de la región, afirmaron que afecta su gestión si no hacen uso de la tecnología del internet.
2. Los encuestado que son los dueños o empresarios de la MYPES de la región de huanuco, indicaron que sí tiene que ver la informalidad con el inadecuado uso de la sistematización tecnológica a través del internet.
3. Los encuestado que son los dueños o empresarios de la MYPES de la región de huanuco indicaron que, si la implementación de la sistematización afecta sus resultados económicos, indicaron mayoritariamente que sí les afecta.
4. Los encuestado que son los dueños o empresarios de la MYPES de la región de huanuco, indicaron que la gran mayoría de emprendedores de Mypes indicaron que les resulta difícil administrar sus negocios al sistematizarlos.
5. Los encuestado que son los dueños o empresarios de la MYPES de la región de huanuco, indicaron que también se investigó que la gran mayoría teme ser fiscalizado por los órganos del Estado.

SUGERENCIAS

Luego de una profunda observación y habiendo interpretado los resultados, se presenta las siguientes recomendaciones con el objetivo de mejorar y potenciar el desarrollo de la marca en la empresa.

1. La mayoría de los dueños o empresarios de las Mypes de la región indican que, si le afecta a su gestión empresarial, por lo que se debe insistir en sistematizar sus negocios, no solo con fines lucrativos, sino de facilidades de compras, ventas, relaciones con el estado, bancos y otros.
2. La informalidad si tiene mucho que ver con el inadecuado uso de la sistematización tecnológica a través del internet
3. La sistematización sí afecta los resultados económicos de una gran o pequeña empresa, eso mencionan la mayoría de los dueños de Mypes de la región.
4. La gran mayoría de emprendedores de Mypes indicaron que les resulta difícil administrar sus negocios al sistematizarlos. Por lo tanto se les debe capacitar para actualizarlos en esta novedad tecnológica.
5. Se debe incidir que la fiscalización por parte del Estado a través de sus diferentes instituciones, es necesaria y que no afecta al buen desarrollo de las Mypes. El cumplimiento de las obligaciones es mas barato que los sobornos que debe pagar al no cumplirlos.

REFERENCIAS

- Mendiburu Rojas, A. (2016). *Factores que propician la informalidad de las PYMES y su incidencia en el desarrollo*[Tesis de maestría, Universidad Nacional de trujillo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4579/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20Ang%20el%20Mendiburu%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres Morán, D. (2010). *Factores que inciden en la introducción y permanencia de las pequeñas y medianas empresas de Ecuador en el mercado*[Universidad Politécnica]. Repositorio Institucional, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15014/1/UPS-GT002040.pdf>
- Abe Chávez , A. (2016). *Implementacion de un plan de negocios para que las PYMES y MYPES ponderen el marketing digital*[Titulo de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621356/MB%20Alejandro%20Abe%20Ch%C3%A1vez%202017.pdf?sequence=1>
- Asto Fabian, S. (2016). *Impacto de las tecnologías de informacion y comunicacion en el desempeño de las MYPES de huanuco* [Tesis de titulación, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositori Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/1347/TII%2000107%20A83.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conexión Esan. (12 de Octubre de 2012). *PYMES y la necesidad de digitalizarse para sobrevivir en la post pandemia*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/pymes-y-la-necesidad-de-digitalizarse-para-sobrevivir-en-la-post-pandemia>
- Institución Educativa Superior. (s.f.). *La competitividad de las empresas del sector servicios del municipio del espinal - tolima*. Repositorio Institucional, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.itfip.edu.co/bitstream/handle/itfip/111/Resultados%20Investigaci%C3%B3n%20Impacto%20Innov>

aci%C3%B3n%20y%20Competitividad%20Sector%20servicios%20Servicio
s.pdf?sequence=1

Pineda Tarazona, J., & Asca Edwin, J. (2017). *Gestión de desarrollo económico Local para las MYPES por la municipalidad provincial de huanuco*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3177/TEC%2000290%20P59.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santander Cjuno, C. (2013). *ESTRATEGIAS PARA INDUCIR LA FORMALIDAD DE LA MYPE DE LA INDUSTRIA GRÁFICA- OFFSET POR MEDIO DE GESTION COMPETITIVA*. Santander Cjuno, Cintya Kristel. Tesis para optar el Estrategia para inducir la formalidad de la MYPE [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.is.pucp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12404/4961/SANTANDER_CJUNO_CINTYA_INDUSTRIA_GRAFICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiago de la Cruz, A., & Silva Gamarra, J. (2018). *Ventas por internet en la MYPES de huanuco* [Titulo de titulación, Universidad nacional hermilio valdizan]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4240/TAD00640S25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Snell, N. (1995). *Navigating the Internet With Windows*. Reino Unido: Majestic Books. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=30158505892&searchurl=>

Villate, G., Saldaña, M., & Logreira, D. (2019). *Obstáculos que presenta el comercio electrónico en Colombia* [Tesis de titulación, Universidad libre]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15968/OBSTACULOS%20QUE%20PRESENTA%20EL%20COMERCIO%20ELECTRONICO%20EN%20COLOMBIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- AVILA VILLACORTA, José. (1996) Técnicas de Investigación. Lima Edit. San Marcos.
- ALARCON, Reynaldo. (1999) Método y diseño de investigación del comportamiento. Lima Universidad Cayetano Heredia, 1ra.Edición.
- BERNAL TORRES, César Augusto. (2006) Metodología de la investigación. México. Edit. Prentice Hall.
- BUNGE, Mario. (1993) La Investigación Científica. España Edit Ariel S.A. 2da Edición.
- BARRERIRO, Jorge. (s.f.) “Ricos y Pobres”. Weblog. Dudas Razonales.
- CARRASCO DÍAZ, Sergio. (2006) Metodología de la Investigación Científica. Lima: edit. San Marcos.
- CAMACARO, Pedro Rafael. (s.f.) Instrumentos de Recolección de datos. Universidad de Málaga. Tesis Doctorales de Ciencias Sociales. Eumet.net.
- CARRUITERO LECCA, Francisco y SOZA MESTA, Hugo. (2003) Medios de defensa de los Derechos Humanos en el Sistema Internacional. Lima Perú Juristas Editores.
- FLORES POLO, Pedro. (1998) Diccionario de Términos Jurídicos Tomos I y II. Lima Editores Importadores S.A.
- FLORES B. José. (1999) La Investigación Educativa. Lima Edit. Desiree. 3ra Edición.
- GARAYCOTT ORELLANA, Norman Orlando. (2012) Política Criminal en la Constitución Política del Perú. Lima, Edit. San Marcos.
- PAREDES INFANZON, Julio. (2000) Delitos contra el patrimonio. Lima, Gaceta Jurídica S.A.
- PORTOCARRERO MERINO Ewer. Apuntes sobre metodología de la investigación I-II.
- RAMOS SUYO, J.A. (2014) Criminología y Política Criminal en la Globalización. Lima, Edit. Grijley

ANEXOS 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA			
					POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO Y DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENT.
<p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera la aplicación del internet, influye en la gestión en las Mypes, en la provincia de Huánuco?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Por qué la deficiente administración en el uso del internet se manifiesta en la gestión de los recursos humanos en las MYPES de la provincia de Huánuco?</p> <p>b) ¿De qué manera el inadecuado uso del internet y la deficiente</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Aplicar acertadamente el uso del internet, a fin de que ésta influya adecuadamente en la gestión, en las mypes, en la provincia de Huánuco.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) Hacer más eficiente el uso del internet para mejorar los recursos humanos, a fin de que se manifieste</p>	<p>GENERAL:</p> <p>La desacertada aplicación del internet, influirá negativamente en la gestión en las Mypes, en la provincia de Huánuco.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) La deficiente administración en uso de tecnología en recursos humanos, se manifiesta en</p>	<p>A. VARIABLE INDEPENDIENTE (VI)</p> <p>La desacertada aplicación del internet</p> <p>B. VARIABLE DEPENDIENTE (VD)</p> <p>Influencia negativa en la</p>	<p>Internet</p> <p>Gestión</p> <p>Empresa</p> <p>Implementación</p> <p>Salarios</p> <p>Relaciones Humanas</p> <p>Confianza</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población estará compuesta por 200 empresarios de Mypes de la provincia de Huánuco.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra estará determinada por el muestreo NO PROBABILIS</p>	<p>El tipo de investigación con el cual se abordará el problema de investigación es, descriptivo – correlacional, porque se ocupará de la descripción y explicación de las características del fenómeno microempresarial. En tal sentido se enmarca dentro del tipo de investigación correlacional.</p>	<p>MÉTODO:</p> <p>Se utilizaron los métodos lógicos (analítico sintético).</p> <p>DISEÑO:</p> <p>El diseño utilizado es el : NO EXPERIMENTAL</p> <p>X ↗</p> <p>↓</p> <p>M r ↘</p> <p>Y</p> <p>M = muestra</p>	<p>TÉCNICAS</p> <p>Recopilación de documentos de fichaje. entrevista</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Encuestas y Cuestionario</p>

<p>administración en las Mypes se relacionan, generando informalidad empresarial?</p> <p>c) ¿En qué forma la falta de implementación del internet en las Mypes, influye en los resultados económicos?</p>	<p>positivamente en la gestión de las MYPES en la provincia de Huánuco.</p> <p>b) Desarrollar el uso de las tecnologías modernas a fin de que la organización supere la informalidad en las Mypes, en la provincia de Huánuco.</p> <p>c) Saber Implementar el uso del internet, con el objetivo de lograr adecuados resultados económicos en las Mypes, en la provincia de Huánuco.</p>	<p>la gestión de las MYPES.</p> <p>b) El inadecuado uso del internet y la organización informal de las Mypes, se relacionan negativamente entre sí.</p> <p>c) La falta de implementación del internet en las Mypes, influye deplorablemente en los resultados económicos.</p>	<p>gestión en las Mypes</p>	<p>Atención al cliente</p> <p>Calidad del producto final</p> <p>Impuestos</p>	<p>TICO de manera empírica o azar por un total de 50 empresarios de las Mypes de la provincia de Huánuco.</p>		<p>x, y = variables</p> <p>r = relación entre las variables</p> <p>O</p>	
---	---	---	-----------------------------	---	--	--	--	--



Universidad Nacional "Hermilio Valdizán"
Facultad de Ciencias de la Educación
Unidad de Posgrado



ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

**TÍTULO APLICACIÓN DEL INTERNET EN LAS MYPES DE LA
PROVINCIA DE HUÁNUCO – PERIODO 2016.**

OBJETIVO:

Aplicar acertadamente el uso del internet, a fin de que ésta influya adecuadamente en la gestión, en las mypes, en la provincia de Huánuco.

INVESTIGADOR: SANTIAGO ESTEBAN TEODORA

Consentimiento / Participación voluntaria

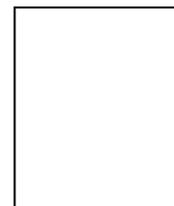
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme al concluir la entrevista.

- Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ANEXO 03

INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

C.P. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**ENCUESTA DIRIGIDA A 50 EMPRESARIOS DE LAS MYPES DE LA
PROVINCIA DE HUÁNUCO**

1. ¿Cree Ud. que como empresario de una Mype, su administración es deficiente, por no hacer uso de la tecnología del internet en su negocio?
 - a) Si, mucho b) si, lo suficiente c) regular d) poco e) no me afecta
2. ¿Ud. cree como dueño de una Mype, que existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la tecnología del internet?
 - a) Si, demasiado b) Regular c) Poco d) En absoluto.
3. ¿Cree usted que la falta de implementación del internet en la Mypes, influye en los resultados económicos?
 - a) Sí, mucho b) Regular / Poco c) Nada
4. ¿Cree usted que existe temor por parte de los empresarios de las Mypes para el uso de internet en sus negocios?
 - a) Si existe demasiado b) Me es indiferente c) Poco d) No existe
5. ¿Cree usted que si haría uso del internet, mejoraría su negocio, además de lo económico?
 - a) Sí, mucho b) Regular / Poco c) Nada
6. ¿Le resulta difícil implementar el internet en su negocio?
 - a) Si b) No
7. ¿Le resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet en su negocio o empresa?
 - a) Sí, mucho b) Poco c) No me resulta difícil
8. ¿Si se sistematiza o implementa la aplicación del internet, teme que le fiscalicen?
 - a) Si b) No c) Me es d) Indiferente

ANEXO 04



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

 HUANUCO - PERU
 ESCUELA DE POSGRADO


VALIDACION DE INSTRUMENTO

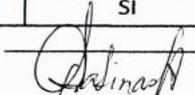
 Nombre del experto: Niker Jon Salinas Alejandro Especialidad: Dr en Administración

"Calificar con 1, 2, 3, 4 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
D= DOMINIO EN GESTION ADMINIST.	1.- ¿cree Ud. que como Empresario de una MYPE, su Administración es deficiente por no hacer uso de la tecnología del internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
	2.- ¿Ud. Cree como dueño de una MYPE, que existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la Tec. Internet?	SI	SI	SI	SI
D= APLICACIÓN D PROGRAMAS OFFICE.	3.- ¿cree Usted que la falta de Implementación del internet de las MYPES, Influye en los resultados económicos?	SI	SI	SI	SI
	4.- ¿Cree Usted que existe temor por parte de los empresarios de las MYPES para el uso de internet en sus negocios?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE REDES SOCIALES	5.- ¿Cree Usted que si haría uso del internet, mejoraría su negocio, Además de lo Económico?				
	6.- ¿Le resulta difícil implementar el internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE CORREOS ELECTRONICOS	7.- ¿Le resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet En su Negocio o Empresa?	SI	SI	SI	SI
	8.- ¿Si se sistémica o implementa la aplicación del internet, teme que le Fiscalice el Estado?	SI	SI	SI	SI

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISION DEL EXPERTO:


 Firma y Sello del Juez.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

HUANUCO - PERU ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DE INSTRUMENTO

Nombre del experto: JORGE LUIS SESÚS AZUÑO Especialidad: Mg. Gestión y Negocios

"Calificar con 1, 2, 3, 4 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
D= DOMINIO EN GESTION ADMINIST.	1.- ¿Cree Ud. que como Empresario de una MYPE, su Administración es deficiente por no hacer uso de la tecnología del internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
	2.- ¿Ud. Cree como dueño de una MYPE, que existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la Tec. Internet?	SI	SI	SI	SI
D= APLICACIÓN D PROGRAMAS OFFICE.	3.- ¿Cree Usted que la falta de Implementación del internet de las MYPES, influye en los resultados económicos?	SI	SI	SI	SI
	4.- ¿Cree Usted que existe temor por parte de los empresarios de las MYPES para el uso de internet en sus negocios?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE REDES SOCIALES	5.- ¿Cree Usted que si haría uso del internet, mejoraría su negocio, Además de lo Económico?				
	6.- ¿Le resulta difícil implementar el internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE CORREOS ELECTRONICOS	7.- ¿Le resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet En su Negocio o Empresa?	SI	SI	SI	SI
	8.- ¿Si se sistémica o implementa la aplicación del internet, teme que le Fiscalice el Estado?	SI	SI	SI	SI

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISION DEL EXPERTO:



Firma y Sello del Juez.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

HUANUCO – PERU ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DE INSTRUMENTO

Nombre del experto: Rocío Verónica Rasmussen Santamaría Especialidad: Mg. Ciencias Administrativa

“Calificar con 1, 2, 3, 4 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
D= DOMINIO EN GESTION ADMINIST.	1.- ¿cree Ud. que como Empresario de una MYPE, su Administración es deficiente por no hacer uso de la tecnología del internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
	2.- ¿Ud. Cree como dueño de una MYPE, que existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la Tec. Internet?	SI	SI	SI	SI
D= APLICACIÓN D PROGRAMAS OFFICE.	3.- ¿cree Usted que la falta de Implementación del internet de las MYPES, Influye en los resultados económicos?	SI	SI	SI	SI
	4.- ¿Cree Usted que existe temor por parte de los empresarios de las MYPES para el uso de internet en sus negocios?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE REDES SOCIALES	5.- ¿Cree Usted que si haría uso del internet, mejoraría su negocio, Además de lo Económico?				
	6.- ¿Le resulta difícil implementar el internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE CORREOS ELECTRONICOS	7.- ¿Le resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet En su Negocio o Empresa?	SI	SI	SI	SI
	8.- ¿Si se sistémica o implementa la aplicación del internet, teme que le Fiscalice el Estado?	SI	SI	SI	SI

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISION DEL EXPERTO:

Firma y Sello del Juez.
Rocío Verónica Rasmussen Santamaría



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN

HUANUCO – PERU ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DE INSTRUMENTO

Nombre del experto: DR. Reiter Lozano Davila Especialidad: ADMINISTRACION

“Calificar con 1, 2, 3, 4 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
D= DOMINIO EN GESTION ADMINIST.	1.- ¿cree Ud. que como Empresario de una MYPE, su Administración es deficiente por no hacer uso de la tecnología del internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
	2.- ¿Ud. Cree como dueño de una MYPE, que existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la Tec. Internet?	SI	SI	SI	SI
D= APLICACIÓN D PROGRAMAS OFFICE.	3.- ¿cree Usted que la falta de Implementación del internet de las MYPES, influye en los resultados económicos?	SI	SI	SI	SI
	4.- ¿Cree Usted que existe temor por parte de los empresarios de las MYPES para el uso de internet en sus negocios?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE REDES SOCIALES	5.- ¿Cree Usted que si haría uso del internet, mejoraría su negocio, Además de lo Económico?				
	6.- ¿Le resulto difícil implementar el internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE CORREOS ELECTRONICOS	7.- ¿Le resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet En su Negocio o Empresa?	SI	SI	SI	SI
	8.- ¿Si se sistémica o implementa la aplicación del internet, teme que le Fiscalice el Estado?	SI	SI	SI	SI

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISION DEL EXPERTO: CONFORME

Dr. Reiter Lozano Davila
DIRECTOR
DE LA UNIDAD DE POSGRADO
Firma del Jefe del Juez.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN

HUANUCO - PERU ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACION DE INSTRUMENTO

Nombre del experto: Juan Carlos Rojas Matos

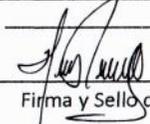
Especialidad: Administración

“Calificar con 1, 2, 3, 4 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
D= DOMINIO EN GESTION ADMINIST.	1.- ¿cree Ud. que como Empresario de una MYPE, su Administración es deficiente por no hacer uso de la tecnología del internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
	2.- ¿Ud. Cree como dueño de una MYPE, que existe relación entre la informalidad de este tipo de negocio y el inadecuado uso de la Tec. Internet?	SI	SI	SI	SI
D= APLICACIÓN D PROGRAMAS OFFICE.	3.- ¿cree Usted que la falta de Implementación del internet de las MYPES, Influye en los resultados económicos?	SI	SI	SI	SI
	4.- ¿Cree Usted que existe temor por parte de los empresarios de las MYPES para el uso de internet en sus negocios?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE REDES SOCIALES	5.- ¿Cree Usted que si haría uso del internet, mejoraría su negocio, Además de lo Económico?				
	6.- ¿Le resulta difícil implementar el internet en su negocio?	SI	SI	SI	SI
D= MANEJO DE CORREOS ELECTRONICOS	7.- ¿Le resulta difícil administrar haciendo uso de la tecnología del internet En su Negocio o Empresa?	SI	SI	SI	SI
	8.- ¿Si se sistémica o implementa la aplicación del internet, teme que le Fiscalice el Estado?	SI	SI	SI	SI

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de SI, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISION DEL EXPERTO:


Firma y Sello del Juez.

NOTA BIOGRAFICA

TEODORA SANTIAGO ESTEBAN, Licenciada en Administración, de la UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN HUANUCO.

Nació en el distrito de Cayran - Provincia y Departamento de Huánuco, el 7 de mayo de 1977; hija de Aurea Esteban Reyes quien falleció el 28 de julio de 1998 a sus 46 años y de Félix Santiago Ríos quien falleció el 29 de diciembre de 2017 a sus 74 años.

Sus estudios básicos realizaron en el Colegio Nacional de Aplicación “Marcos Duran Martel” en el Distrito de Amarilis – Provincia y Departamento de Huánuco. Postuló en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan”.

Su cualidad es ser sociable, empática y leal. Iniciando sus labores en una Empresa Privada y actualmente en una Institución pública lo que le motiva tener nuevas experiencias para que siga incrementando su conocimiento y estar preparada a los cambios de la sociedad en la que actualmente vivimos. Su amplia experiencia en empresa privada como analista de crédito y especializándose en el área de atención al cliente y Gestión de Calidad; por lo que decidió estudiar la Maestría que tiene como mención: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL, Gracias a las experiencias académicas de los catedráticos que impartieron en cada curso. Teniendo como resultado de la investigación que generan lograr objetivos adecuados y resultados económicos en la sociedad.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **15:30h**, del día **miércoles 31 DE JULIO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. David Julio MARTEL ZEVALLOS
Dra. Verónica CAJAS BRAVO
Dr. Holger Alex ARANCIAGA CAMPOS

Presidente
Secretaria
Vocal

Asesor de tesis: Dr. Jorge Ernesto ROMERO VELA (Resolución N° 03681-2017-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social, Doña, Teodora SANTIAGO ESTEBAN.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"APLICACIÓN DEL INTERNET EN LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE HUÁNUCO – PERIODO 2016"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de CATORCE (14)
Equivalente a BUENO, por lo que se declara APROBADO
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 5:15 horas del 31 de julio de 2019.

.....
PRESIDENTE
DNI N° 22421438

.....
SECRETARIO
DNI N° 08347126

.....
VOCAL
DNI N° 2212225

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 02244-2019-UNHEVAL/EPG-D)

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN****ESCUELA DE POSGRADO****CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **APLICACIÓN DEL INTERNET EN LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE HUÁNUCO - PERIODO 2016**, realizado por la Maestría en Gestión Pública para el Desarrollo Social **Teodora SANTIAGO ESTEBAN**, cuenta con un **índice de similitud de 17%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 22 de junio de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

**APLICACIÓN DEL INTERNET EN LAS MYPES
DE LA PROVINCIA DE HUÁNUCO – PERIODO
2016**

AUTOR

TEODORA SANTIAGO ESTEBAN

RECUENTO DE PALABRAS

15022 Words

RECUENTO DE CARACTERES

82063 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

60 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 22, 2023 1:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 22, 2023 1:01 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
Grado que otorga	MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	SANTIAGO ESTEBAN, TEODORA								
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	990913750	
Nro. de Documento:	22516711					Correo Electrónico:	Santiagoesteban0705@hotmail.com		

Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:									
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:		
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	x	NO						
Apellidos y Nombres:	ROMERO VELA JORGE ERNESTO			ORCID ID:	0000-0003-0920-9655				
Tipo de Documento:	DNI	x	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	07327108	

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	MARTEL ZEVALLOS DAVID JULIO
Secretario:	CAJAS BRAVO VERONICA
Vocal:	ARANCIAGA CAMPOS HOLGER ALEX
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
APLICACIÓN DEL INTERNET EN LAS MYPES DE LA PROVINCIA DE HUÁNUCO – PERIODO 2016
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2019
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	INTERNET	MYPES	APLICACION
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
Firma:		Huella Digital
Apellidos y Nombres:	SANTIAGO ESTEBAN TEODORA	
DNI:	22516711	
Firma:		Huella Digital
Apellidos y Nombres:		
DNI:		
Fecha: 22/08/2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.