



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**LAS TIC'S Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS  
MICROEMPRESAS DE VENTA AL DETALLE DEL CANTÓN LA  
LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE INGENIERO  
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**JONATHAN ERICK PANCHANA TOMALÁ**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2019**



**TEMA:**

**LAS TIC'S Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS MICROEMPRESAS DE VENTA AL DETALLE DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**AUTOR:**

Panchana Tomalá Jonathan Erick

**TUTOR:**

MSc. René Faruk Garzozzi Pincay

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito proponer un modelo de capacitación de buenas prácticas de uso de las tecnologías de la información y comunicación en gestión empresarial dirigido al cantón La Libertad, provincia de Santa Elena debido a que es evidente el uso inadecuado de tecnologías básicas por parte de los microempresarios de venta al detalle a causa de que desconocen los beneficios de utilizar ofimática, software gerencial, e internet generando una deficiencia en el desarrollo de sus actividades; la metodología para el análisis de la problemática es de enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo exploratorio y correlacional para analizar la incidencia de las variables, además de un estudio bibliográfico, visita de campo y revisión de teorías que aportaron fundamentos importantes, para este fin se aplicaron instrumentos de recolección de información como la entrevista dirigida a expertos en la temática, encuesta aplicada a los microempresarios en el cual se pudo detectar la carencia de inserción al comercio electrónico, carencia del registro de sus actividades en sistemas informáticos y ausencia de contratación de servicio en la nube.

**Palabras claves:** TIC`s, venta al detalle, ofimática, software, gestión.



**TEMA:**

**LAS TIC'S Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS MICROEMPRESAS DE VENTA AL DETALLE DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.**

**AUTOR:**

Panchana Tomalá Jonathan Erick

**TUTOR:**

MSc. René Faruk Garzozzi Pincay


**ABSTRACT**

The purpose of this research work is to propose a model of training of good practices of use of the Information and communication technologies in business management in the canton of La Libertad, province of Santa Elena due to the inadequate use of basic technologies on the part of retail micro-entrepreneurs because they are unaware of the benefits of using Office automation, management software, and Internet incursion resulting in a deficiency in their activities, the methodology for the analysis of the problem was qualitative and quantitative approach of exploratory and correlational type to analyze the incidence of variables, in addition to a bibliographical study, field visit and review of theories that provided important fundamentals, for the purpose was applied information gathering tools such as the interview addressed to experts in the subject, Survey applied to micro-entrepreneurs in which it was possible to detect the lack of insertion in electronic commerce, registration of its activities in computer systems, contracting of service in the cloud for its business management.

**Keywords:** TIC's, retail, office automation, software, management.

## **APROBACION DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de profesor guía del trabajo de titulación, “**LAS TIC’S Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS MICROEMPRESAS DE VENTA AL DETALLE DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por Jonathan Erick Panchana Tomalá, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.



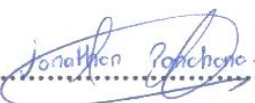
MSc. René Faruk Garzozzi Pincay

**PROFESOR GUÍA**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente trabajo de titulación “**LAS TIC’S Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LAS MICROEMPRESAS DE VENTA AL DETALLE DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por **Panchana Tomalá Jonathan Erick**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondiente, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, a su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

.....  
  
.....

**Jonathan Erick Panchana Tomalá**

**C.I: 240016284-4**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme salud, perseverancia, sabiduría en este proceso académico que encaminé desde mis primeros años de vida y poder permitirme cumplir con mis objetivos personales.

A mi familia, por confiar en mí y brindarme su apoyo incondicional de forma directa e indirectamente en mi formación como profesional.

A los docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que contribuyeron a mi formación académica desde su cátedra y con su experiencia.

***Jonathan Panchana Tomalá***

## **DEDICATORIA**

A Dios, que llena de energía todos los días para cumplir con mis metas trazadas.

A mi familia, que con su esfuerzo me han brindado la oportunidad de educarme profesionalmente.

*Jonathan Panchana Tomalá*

**TRIBUNAL DE GRADO**



Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.

**DECANO DE FACULTAD (e)**  
**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



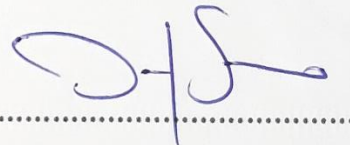
Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA (e)**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



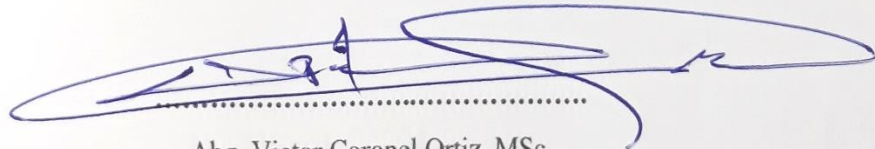
Econ. Rene Garzozzi Pincay, MSc.

**DOCENTE TUTOR**



Ing. Manuel Serrano Luyo, MSc.

**PROFESOR DE ÁREA**



Abg. Victor Coronel Ortiz, MSc.

**SECRETARIO GENERAL (e)**



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	ii
ABSTRACT .....	iii
APROBACION DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA .....	vii
TRIBUNAL DE GRADO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>8</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
1.1. Revisión de la literatura. ....	8
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos. ....	11
1.2.1. TIC´s. ....	11
1.2.1.1. Informática. ....	13
1.2.1.1.1. Equipos tecnológicos. ....	13
1.2.1.1.2. Ofimática.....	14
1.2.1.1.2.1. Procesador de texto. ....	14
1.2.1.1.2.2. Hoja de cálculo.....	15
1.2.1.1.2.3. Editores de presentaciones. ....	15

1.2.1.1.3.	Software. ....	15
1.2.1.2.	Telecomunicaciones. ....	17
1.2.1.2.1.	Conectividad. ....	17
1.2.1.2.2.	Internet. ....	18
1.2.1.2.3.	Intranet. ....	20
1.2.1.2.4.	Extranet. ....	21
1.2.2.	Desempeño. ....	22
1.2.2.1.	Calidad. ....	23
1.2.2.2.	Precio. ....	23
1.2.2.3.	Producto/Servicio. ....	24
1.2.3.	Medición de desempeño. ....	25
1.2.3.1.	Eficacia. ....	26
1.2.3.2.	Eficiencia. ....	26
1.2.3.3.	Efectividad. ....	27
1.2.4.	Venta al detalle (Retail). ....	27
1.3.	Fundamentos Sociales y legales. ....	28
1.3.1.	Sociales. ....	28
1.3.2.	Legales. ....	29
<b>CAPÍTULO II</b> .....		33
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....		33
2.1.	Tipos de investigación. ....	33
2.2.	Métodos de investigación. ....	35
2.3.	Diseño de muestreo. ....	37
2.3.1.	Población. ....	37
2.3.2.	Tamaño de la muestra. ....	38

2.3.2.1.	Cálculo de la muestra. ....	38
2.3.3.	Tipo de muestreo utilizado.....	39
2.3.3.1.	Muestreo probabilístico: aleatorio Simple. ....	39
2.4.	Diseño de recolección de datos. ....	40
<b>CAPÍTULO III</b> .....		41
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....		41
3.1.	Análisis de datos. ....	41
3.1.1.	Resultados de la entrevista dirigida a expertos en TIC´s. ....	41
3.1.2.	Análisis de fiabilidad.....	46
3.1.3.	Resultados de la encuesta dirigida a los microempresarios. ....	47
3.2.	Limitaciones.....	68
3.3.	Resultados. ....	68
3.3.1.	Comprobación de hipótesis. ....	70
3.4.	Propuesta.....	75
3.4.1.	Introducción. ....	75
3.4.2.	Justificación.....	76
3.4.3.	Objetivo general. ....	77
3.4.3.1.	Objetivos específicos. ....	77
3.4.4.	Alcance.....	78
3.4.5.	Fase 1. Capacitaciones presenciales.....	78
3.4.5.1.	Número de participantes. ....	78
3.4.5.2.	Metas. ....	78
3.4.5.3.	Estructura de contenidos. ....	79
3.4.5.4.	Beneficios.....	84
3.4.5.5.	Cronograma de capacitación presencial.....	85

3.4.5.6.	Presupuesto de capacitación presencial. ....	87
3.4.6.	Fase 2: Prototipo de consultoría y capacitación online.....	87
3.4.6.1.	Beneficios.....	89
3.4.6.2.	Cronograma.....	90
3.4.6.3.	Presupuesto del prototipo de asesoramiento y capacitación online.	90
3.4.7.	Fase 3: Control y seguimiento.....	91
3.4.8.	Plan de acción. ....	93
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>95</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>97</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>101</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables .....	6
Tabla 2 Internet en diferentes áreas administrativas .....	20
Tabla 3 Población.....	37
Tabla 4 Fórmula .....	38
Tabla 5 Diseño de recolección de datos .....	40
Tabla 6 Nombres de entrevistados .....	41
Tabla 7 Resumen de fiabilidad.....	46
Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad .....	46
Tabla 9 Género.....	47
Tabla 10 Nivel educativo .....	48
Tabla 11 Actividad comercial .....	49
Tabla 12 Establecimiento .....	50
Tabla 13 TIC's .....	51
Tabla 14 Beneficios TIC's .....	52
Tabla 15 Ofimática.....	53
Tabla 16 Gestión empresarial.....	54
Tabla 17 Software .....	55
Tabla 18 Conexión a internet .....	56
Tabla 19 Uso del internet .....	57
Tabla 20 Intranet .....	58
Tabla 21 Desempeño del negocio .....	59
Tabla 22 Proveedores .....	60
Tabla 23 Costos.....	61
Tabla 24 Precio .....	62

Tabla 25 Capacitaciones .....	63
Tabla 26 Satisfacción del cliente.....	64
Tabla 27 Objetivos empresariales .....	65
Tabla 28 Resultados económicos .....	66
Tabla 29 TIC's como productividad .....	67
Tabla 30 Fórmula Chi-cuadrada.....	72
Tabla 31 Resumen tabla de contingencia.....	72
Tabla 32 Recuento tabla de contingencia.....	73
Tabla 33 Chi-cuadrado.....	74
Tabla 34 Fase 1: Introducción a las tecnologías. ....	80
Tabla 35 Fase 2: Administración electrónica.....	81
Tabla 36 Fase 3: SIG.....	82
Tabla 37 Fase 4: Redes Informáticas .....	83
Tabla 38 Cronograma de capacitación presencial.....	85
Tabla 39 Presupuesto de capacitación presencial .....	87
Tabla 40 Áreas de formación .....	88
Tabla 41 Cronograma.....	90
Tabla 42 Presupuesto de asesoramiento y capacitación online.....	90
Tabla 43 Control y seguimiento: capacitaciones presenciales.....	91
Tabla 44 Control y seguimiento: asesoramiento y capacitaciones online.....	92
Tabla 45 Plan de acción .....	93

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género.....	47
Gráfico 2 Nivel educativo .....	48
Gráfico 3 Actividad comercial .....	49
Gráfico 4 Establecimiento.....	50
Gráfico 5 TIC´s .....	51
Gráfico 6 Beneficios TIC´s .....	52
Gráfico 7 Ofimática.....	53
Gráfico 8 Gestión empresarial .....	54
Gráfico 9 Software .....	55
Gráfico 10 Conexión a internet.....	56
Gráfico 11 Uso del internet.....	57
Gráfico 12 Intranet .....	58
Gráfico 13 Desempeño del negocio .....	59
Gráfico 14 Proveedores.....	60
Gráfico 15 Costo .....	61
Gráfico 16 Precio .....	62
Gráfico 17 Capacitaciones .....	63
Gráfico 18 Satisfacción del cliente .....	64
Gráfico 19 Objetivos empresariales .....	65
Gráfico 20 Resultado económicos .....	66
Gráfico 21 TIC´s como productividad .....	67
Gráfico 22 Fases del plan de capacitación .....	79

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Servicios de internet.....	19
Ilustración 2 Página web .....	89
Ilustración 3 Cursos de la página web.....	89

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia. ....	102
Anexo 2 Matriz de operacionalización: Variable Independiente.....	103
Anexo 3 Matriz de operacionalización: Variable Dependiente. ....	104
Anexo 4. Formato de entrevista. ....	105
Anexo 5. Formato de encuesta.....	106
Anexo 6. Entrevista a expertos.....	108
Anexo 7. Encuesta a microempresarios de venta al detalle. ....	109
Anexo 8. Abreviaturas. ....	110
Anexo 9. Presupuesto del trabajo de titulación.....	111
Anexo 10. Cronograma del trabajo de titulación .....	112



## INTRODUCCIÓN

Hoy en día las microempresas deben innovar para mantenerse en el mercado que cada vez es más competitivo, es por esto que los gestores de negocios deben desarrollar nuevas ideas para posteriormente trasladarlos hacia sus estrategias empresariales, en el cual estén enfocados en los recientes modelos de negocio que se están desarrollando, con la finalidad de aumentar su rentabilidad, bajo este contexto, diversos países en vías de desarrollo (Estados Unidos, Rusia, España, entre otros), están convencidos que el futuro de las microempresas de venta al detalle está en la inversión de tecnologías, en su capacidad de respuesta hacia cambios políticos, y en el conocimiento de la economía global, de manera que se cree un ambiente favorable para la rápida inserción de las TIC's, como una oportunidad de mejorar sus procesos.

Las TIC's no solamente favorecen directamente a mejorar los procesos productivos, asimismo que ayudan eventualmente a la administración electrónica con la información de las empresas, con el único fin de aumentar su nivel de eficacia y eficiencia, bajo esta perspectiva radica la importancia de hoy en día contar con este tipo de tecnología, la cual permita una reducción de costos, llevar a cabo automatización de procesos tanto internos como externos, flexibilidad de trabajo a los empleados a través del teletrabajo, tener una mejor relación con los clientes – proveedores, logrando alcanzar nuevos nichos de mercados, y finalmente facilita la toma de decisión.

El **planteamiento del problema** se describe en cuanto al eje en las microempresas de venta al detalle, las mismas que son consideradas como fuente de dinamismo económico de cada nación, si bien es cierto el acceso a tecnologías, las políticas públicas, el financiamiento en los diferentes países desarrollados es favorable para este sector, por otro lado considerables microempresas no se enfocan en innovar o de captar las oportunidades de negocio que trae consigo la globalización.

En Ecuador, los microempresarios afrontan inconvenientes para el crecimiento de su negocio, entre los principales problemas están: el comportamiento de demanda del consumidor, la rápida evolución de las tecnologías y la variedad de opciones que tienen los consumidores al momento de elegir un producto o servicio. Por otra parte, las políticas gubernamentales implementadas no favorecen en su totalidad al desarrollo de las microempresas, conjuntamente la mano de obra poca calificada que cuentan son unos de los principales problemas que deben lidiar día a día para mantener la competitividad en el mercado. Del mismo modo, el déficit económico que atraviesa el país ha causado que los ingresos se reduzcan por la aplicación efectiva de estrategias e incentivos que ayuden a la productividad del sector comercial, el cual representa, el 36,6%, (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2016), bajo este panorama desfavorable para las microempresas de venta al detalle, es necesario recalcar que siguen siendo fuente de dinamismo de empleo.

Dentro de la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad, las microempresas de venta al detalle trabajan de manera empírica y tradicional, es decir que conllevan procesos administrativos con escaso conocimientos técnicos en actividad

empresarial por los encargados de manejar el negocio, que generalmente es operada por una sola persona quien es el dueño, es decir, no cuentan con personas complementarias que ayuden a cubrir las diferentes diligencias propias de la actividad de oficio.

Por otra parte, el escaso apoyo de entidades bancarias privadas es una limitante para el crecimiento de las microempresas por la tramitología, tasa de interés, tipo de garantía y las condiciones inadecuadas de pagos; en otras palabras, no están en la capacidad económica para sustentar un préstamo, provocando la desmotivación en acceder a un tipo de crédito para poder invertirlo y crecer, ante aquello acuden a prestamistas ilegales con un alto riesgo de perder hasta sus activos tangibles.

Asimismo, la ausencia de programas de capacitaciones dirigidas a emprendedores y microempresarios en temáticas sobre procesos administrativos, uso de aplicaciones informáticas, servicio al cliente, gestión financiera, entre otros, prolifera un desconocimiento de cómo llevar a cabo el óptimo desempeño de su microempresa, la cual conlleva una complejidad de corregir y mejorar los procesos del negocio. En contraste con lo mencionado anteriormente, el Ministerio de Industria y Productividad (MIPRO) de la provincia de Santa Elena brinda asesoramiento gratuito enfocado a otros temas, directamente a los microempresarios que se acercan a las oficinas del Centro de Atención Ciudadana (CAC).

Al mismo tiempo, el informalismo de las diferentes actividades económicas que se desarrolla en dicho cantón, genera pérdida de mercado, disminución de liquidez a

las microempresas, debido a que los precios que se manejan, los cuales son accesibles para el cliente o nicho de mercado que se enfocan por trabajar de manera ilegal, a diferencia de las microempresas constituidas legalmente, que tienen que pagar varios impuestos de funcionamiento, que de alguna manera tienen que ser cubiertos por el bien o servicio que ofertan.

Se debe puntualizar que la infraestructura del tipo de negocio en general no es la adecuada, dado que en su mayoría no cuentan con un establecimiento propio, por consiguiente ajustan un espacio de su hogar para ofertar sus productos/servicios, ante esta situación se sienten en la necesidad de alquilar un espacio físico en el centro de la ciudad o en sus alrededores que les permita laborar, incurriendo en gastos de arriendo que deben cancelar semanal, quincenal o mensualmente de acuerdo al tipo de contrato que adquieren, sin embargo, en muchas ocasiones no alcanzan a cubrir este tipo de gasto, viéndose a desestimar del negocio por las deudas impagables.

Por lo dicho hasta aquí es necesario la **formulación del problema**: ¿De qué manera las TIC's aportan en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena?

Al mismo tiempo derivarla en la **sistematización del problema**:

- ¿Cuáles son los factores que influyen en la adaptación de las TIC's en las microempresas del cantón La Libertad?
- ¿Cómo es el uso de las TIC's en las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad?

Con respecto al problema y su sistematización se plantea el **objetivo general**: Determinar de qué manera las TIC's aportan en el desempeño de las microempresas de venta al detalle, mediante un análisis situacional en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

Para cumplir con este objetivo es necesario formular los siguientes **objetivos específicos**:

- Identificar los factores que influyen en la adopción de las TIC's en las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad.
- Determinar el uso de las TIC's en las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad.
- Proponer un modelo de capacitación de buenas prácticas de uso de las TIC's en gestión empresarial.

De esta circunstancia nace el hecho de la **justificación** del trabajo, en razón de que las microempresas de venta al detalle son generadoras de empleo y dinamismo económico de cada nación, es por esto importante realizar un estudio investigativo sobre las TIC's y su aporte en el desempeño de este sector en el cantón La Libertad, además por ser la capital económica de la provincia de Santa Elena, puesto que existe desinterés de investigadores e institución de indagar cómo se están desempeñando este sector. Asimismo, existen pocos trabajos de interés que se hayan realizado, o tratan de manera superficial la investigación.

Consecutivamente, el trabajo de investigación se justifica, considerando reflexiones teóricas para deducir la problemática de cómo las TIC's aportan en el desempeño

de las microempresas de venta al detalle, para de manera general contribuir al debate y enriquecimiento de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El aporte práctico de la investigación se justifica porque generará expectativas a las entidades gubernamentales para tomar acciones correctivas que mejoren el desempeño de las microempresas en mención, no solamente del cantón La Libertad, sino también de la provincia de Santa Elena.

De lo anterior se planteó las siguientes **hipótesis**;

**Hipótesis nula:** las TIC's no inciden en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad.

**Hipótesis alternativa:** las TIC's inciden en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad.

De igual manera, para la siguiente investigación a desarrollar, se elaboró la matriz de consistencia *Ver Anexo 1. Matriz de consistencia*, donde se describe las variables con sus respectivos indicadores.

**Tabla 1: Variables**

<b>VARIABLES</b>	
<b>Independiente</b>	<b>Dependiente</b>
TIC's	Desempeño de las microempresas

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

Para el trabajo investigativo se establece el siguiente **mapeo**:

En este apartado el investigador describe cómo está compuesto el trabajo de investigación, a continuación se detalla de manera breve y concisa:

**Capítulo I:** En este apartado, se analizan los diferentes conceptos teóricos de diferentes autores que permiten direccionar el trabajo de investigación, además de la revisión bibliográfica de similitud con el trabajo de investigación, en función de las variables que intervienen; las TIC's y el desempeño de las microempresas.

**Capítulo II:** En esta sección, se determina la metodología de investigación que permita la recolección de información adecuadamente, al mismo tiempo se establece la población objetivo con aplicación estadística a través del método aleatorio simple para posteriormente aplicar la encuesta estructurada.

**Capítulo III:** En esta parte, se analiza los resultados obtenidos cuantitativos y cualitativos, las limitaciones y se corrobora la hipótesis planteada en el trabajo investigativo, además la propuesta del modelo de capacitación de buenas prácticas de uso de las TIC's para el óptimo desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad dando respuesta al planteamiento del problema, además de las respectivas conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Revisión de la literatura.

En este segmento de la revisión de la literatura, se analizan estudios previos que guarden similitud a la temática de investigación por diferentes autores que fundamenten y encaminen de manera sistemática, las ideas y teorías, recurriendo a fuentes de información primaria.

Una de las tesis consultada titulada “El uso de las TIC’s en las Pymes Ecuatorianas” sobre García (2014) de la Universidad Católica del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, el **problema general** fue ¿Cuál es el nivel de acceso y adopción de las tecnologías de información y comunicación de las pequeñas y medianas empresas del Ecuador?, cuyo **objetivo general** consistió en analizar la situación de acceso y adopción de las tecnologías de información y comunicación por parte de las PYMES de Ecuador.

La **metodología** aplicada en el estudio es de análisis estadístico y documental, debido que se indagó el desempeño de las empresas sobre el uso de las tecnologías, recopilando información primaria como secundaria sobre datos bibliográficos, iconográficos, fonográficos y demás medios magnéticos al alcance, llevando a cabo un análisis exploratorio y comparativo sobre indicadores de economía digital proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística (INEC) y la Comisión Económica para América y el Caribe (CEPAL) realizados en Ecuador.



La recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta realizada por el INEC en el año 2011, el cual permitió desarrollar indicadores de economía digital en el sector productivo del país.

Los **resultados** de esta investigación determinaron que el índice de desarrollo humano y el índice de competitividad es deficiente en comparación a los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). En Ecuador, el panorama no es alentador, asimismo para América Latina, el índice de competitividad y de adopción de las TIC's en las pymes es baja, especialmente en Ecuador, debido que se evidencia una desconexión sobre la productividad y las TIC's por el modelo educativo de cada nación. Entre las principales brechas de adopción de estas tecnologías es por los altos costos, es escaso apoyo gubernamental, el desconocimiento sobre tecnologías son factores que acrecienta la problemática.

Otra de las fuentes consultados es la tesis doctoral titulada “TIC, PYME y entorno: Evaluación de la eficacia del constructo (Capacidad de absorción) de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en PYMES manufactureras venezolanas, semejanza y diferencias según el nivel de complejidad tecnológica: Una investigación empírica”, del autor González (2015) de la Universidad Oberta de Catalunya, donde se estableció dos **problemas generales** siendo el primero ¿Cómo es utilizado el constructo “Capacidad de absorción” de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y la eficacia de su utilización en las PYMES industriales en Venezuela?, el segundo fue ¿Cómo desarrollan la capacidad de

absorción ACAP, semejanzas y diferencias, en las PYMES de complejidad tecnológica baja y las complejidad tecnológica alta?, cuyo **objetivo general** es: Evaluar la eficacia del constructo capacidad de absorción de TIC en una de análisis conformada por ocho PYMES manufactureras venezolanas sus semejanzas y diferencias según el nivel de complejidad tecnológica.

Como referencia **metodológica** utilizada en la investigación resalta la teoría adaptativa con enfoque múltiple que integra los análisis de teorías y desarrollo de conceptos a partir de dimensiones y complejidades, utilizando el enfoque cuantitativo y cualitativo. La recolección de información se obtuvo de una data empírica sobre el uso de las Tic en la PYMES venezolanas realizadas por Al Invest (2011), aplicando encuesta y entrevista semiestructuradas permitiendo indagar sobre la complejidad tecnológica en las ocho PYMES de estudio.

Los **resultados** de esta investigación determinaron que la región ha evolucionado de manera desfavorable frente a años anteriores, siendo Argentina y Venezuela los países con mayor desequilibrio macroeconómicos, al igual que en materia de innovación tecnológica. Además, el paradigma de adopción es desfavorable en términos de uso de herramientas básicas como un computador personal, internet y medios digitales, sin embargo, aún no existe una brecha en cuanto a tecnologías complejas.

Por último, se indagó en la revista científica dominio de las ciencias sobre el artículo científico “Las TICs en las empresas: Evolución de la tecnología y cambio estructural en la organizaciones” de (Cano & García, 2017), donde se enfocó en

analizar la importancia del cambio estructural de las organizaciones empresariales, de cara a la evolución de la tecnología, especialmente la implementación y uso de las TICs en las empresas y los cambios en la estructura de las mismas, enfocándose en la **metodología** de carácter documental, revisión bibliográfica y descriptivo, **concluyendo** que existe una relación directa entre la evolución de la tecnología y el cambio estructural en las organizaciones. Por otra parte establecieron la importancia de los sistemas de información, en cuanto que permiten la difusión, no solo de información para la toma de decisiones, sino de los conocimientos, las capacidades intelectuales de los seres humanos, los valores culturales, las habilidades, la experiencia, inclusive los modelos mentales.

## **1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.**

En este punto del marco teórico, se fundamenta el trabajo de investigación, revisando teorías, conceptos e investigaciones procedentes de varios autores relacionados con las variables: TIC's y desempeño de las microempresas que coadyuven para el desarrollo de un análisis exhaustivo.

### **1.2.1. TIC's.**

La TIC's es definida como la informática y el procesamiento de datos integrando la comunicación. Hoy en día están integrando al mundo debido a la globalización de la informática, la televisión, el video, la industria del entrenamiento, los juegos computarizados, la electrónica doméstica, las telecomunicaciones e internet. En el cual están haciendo más vertiginosas la correlación entre tecnologías digitales. (Pérez, 2017)

Las TIC's están siendo importantes gracias a las modernas computadoras, a las redes de telecomunicación, y el manejo de la informática, el mismo que facilita las actividades humanas, en el cual se puede intercambiar ideas, experimentar nuevos conceptos y ambientes que de alguna manera se puedan acceder o alcanzar. Con el progreso de la ciencia y la tecnología surge una evolución irreversible en lo tecnológico, económico, social y psicológico gracias a la informática y comunicaciones. Si bien el conocimiento se aprende pero con la llegada de las TIC's el conocimiento está a la mano de todos solo es necesario buscarlos y saber aplicarlos. Las TIC's entregan contingencias para que el hombre junto con los equipos tecnológicos genere conocimientos con intermediación del internet y plataformas digitales. (Martí, 2017)

Analizando las TIC's desde la perspectiva económica, se manifiesta que las empresas se vuelvan productivas, y en términos de ambiente disminuye el ahorro energético, a nivel social integra a los actores o agentes de un sistema, es decir a una nación, además, manifiestan que la TIC's incide en la infraestructura del territorio inteligente, debido a que incrementan el almacenamiento de información, desde dispositivos inteligentes.

Las TIC's pueden ayudar a crear sinergias empresariales, ya que en la actualidad los procesos de los territorios inteligentes se encuentran soportados por la tecnología. Por ejemplo, a nivel comercial pueden servir para la identificación de proveedores y clientes; en innovación pueden ayudar a establecer y fortalecer la

cooperación; y a nivel educativo facilitan la explotación del conocimiento. (Vega, Britton, Puente, & Negrette, 2018)

#### **1.2.1.1. Informática.**

La informática se trata del procesamiento de información automatizada que está asociada a la economía, política, y sociocultural. En ciertas ocasiones se confunde con el término de computación, sin embargo, estos tienen diferencias entre sí. Pero es posible que la informática se aplique al área de la computación y viceversa para cuestiones administrativas de información. (Elizondo, 2016)

Además, la informática se considera a todo tipo tecnológico que cuente con un ordenador y conjunto de conocimiento, en el cual esté implicado la ciencia, tecnología y negocio que respondan al individuo y de la sociedad. (Galindo, Simón, & Prieto, 2010)

##### **1.2.1.1.1. Equipos tecnológicos.**

Son aparatos tecnológicos que cuentan con un programa informático con el fin de cumplir necesidades propias del programador o ejecutor. Existe el caso de las computadoras que pueden resolver problemas matemáticos complejos con su circuito integrado que ayuda a optimizar el tiempo de quien controle su funcionamiento, cabe recalcar que existen máquinas automáticas y programables. (García, Gómez, Molina, Rodrigo, & González, 2017)

Un equipo tecnológico es una máquina que sirve como procesador de datos con la ayuda de su sistema, sirve como ejecución de operaciones según las instrucciones

almacenadas. Entre los equipos tecnológicos más utilizados para esta acción está; la computadora, laptop, teléfonos inteligentes, tablet, entre otros. (Chueca, Caballero, Mena, & Murillo, 2013)

#### **1.2.1.1.2. Ofimática.**

Son aplicaciones propias de un sistema que permite realizar tareas de oficina. Entre los programas que cuentan la ofimática están el CRM (Customer Relationship Management), procesador de datos, hojas de cálculo, gestor de datos, programas de presentación, correo electrónico, agenda, etc., los cuales son algunos de los programas que ofrece el paquete ofimático. (Editorial CEP, 2018)

Además es considerada como un conjunto de programas que ayudan en la tarea de las oficinas tanto públicas como privadas con la finalidad de optimizar los trabajos, el paquete de ofimática permite trabajar en hoja de cálculo (Excel), editor de textos (Word), gestores de agenda, y en presentación visual de gráficos a través de proyectores (PowerPoint). (Raya, Miraut, & Raya, 2014)

##### **1.2.1.1.2.1. Procesador de texto.**

Este programa permite a las empresas redactar cartas empresariales y es de fácil uso, debido que además que el suite ofimático más utilizado es el Office Profesional, el cual trae consigo utilidades como; corrección de ortografía, estilos de texto, colores, crear tablas, insertar gráficos, imágenes, ecuaciones, símbolos, etc. Sin duda alguna esta herramienta de ofimática es muy útil para el microempresario para llevar a cabo sus diferentes actividades. (Montaño, 2018).

Además, el procesador de ser editable, es flexible los mimos que brinda que se pueda reutilizar varias veces, dando así un ambiente virtual favorable donde se puede armar un proyecto o perfeccionarlo. (Andrada, 2017).

#### **1.2.1.1.2.2. Hoja de cálculo.**

Se considera a una hoja de cálculo como un programa informático para la operación de matemáticas complejas a través de fórmulas y funciones, el cual funciona tabulando datos que permite obtener resultados combinados a través de tablas y gráficos. (Raya, Miraut, & Raya, 2014)

Una hoja de cálculo anteriormente era utilizado solo por los contadores para llevar a cabo la contabilidad de una empresa, actualmente es un sistema informático que genera contenido automáticamente insertando valores numéricos, además que permite generar gráficos, tener base de datos, utilizar macros. (Elizondo, 2016).

#### **1.2.1.1.2.3. Editores de presentaciones.**

Es una herramienta o aplicación que permite las presentaciones de gráficos, textos, animaciones con enfoque ejecutivo, con la finalidad de proyectar proyecto, tarea, etc., al mismo tiempo de manera ordenada exponiendo visualmente las ideas. Entre las aplicaciones están; el PowerPoint y Open Office. (Moreno & Santos, 2014)

#### **1.2.1.1.3. Software.**

Para definir el software se debe partir de dos perspectivas como concepto y programa. Como concepto el software es un programa o aplicación que debe seguir

órdenes para desarrollar una tarea específica, y como programa lo define como un lenguaje de máquina que incorpora códigos para ser interpretado por el hardware de una computadora, asimismo software es una programación de lenguaje de alto nivel que debe ser convertida a un idioma entendible de máquina para ser ejecutadas las órdenes impartidas. (Andrada, 2017)

Por otra parte interpretan por software a todo sistema informático que no son tangibles ni físicos que ayudan a realizar una tarea específica. Además que es un elemento indispensable que debe comunicar al hardware las órdenes del usuario. (Moreno & Ramos, 2014)

Igualmente la importancia de software es que interrelaciona con el hardware para ejecutar varias tareas complejas como ejecutar un documento, chatear, jugar un videojuego, videoconferencia, entre otros. (Aranda, 2014)

Asimismo, el software es clasificado en tres grandes grupos:

- 1) **Software de sistema:** es el sistema operativo que permite la correcta conexión de dispositivos de entrada y salida para el óptimo funcionamiento de la computadora.
- 2) **Software de programación:** conjunto de programas desarrollados por programadores.
- 3) **Software de aplicación:** este tipo de software permite a los usuarios ejecutar tareas en hojas de cálculo (Excel), procesadores de datos (Word) programas nativos de aplicaciones ofimáticas, además permite utilizar software educativo y empresarial. (Carmona, 2017)



### **1.2.1.2. Telecomunicaciones.**

Las telecomunicaciones están enfocadas en la informática el mismo que permite transmitir códigos a distancias en el cual existen equipos tecnológicos capaces de codificar el mensaje a un lenguaje entendible para el ser humano, a fin de darle el procesamiento automático de la información. (Federico, 2005)

A la vez las telecomunicaciones permiten emitir, transmitir y recibir información a través de medios electromagnéticos para que la señal sea óptima y de calidad el cual el margen de retorno temporal es mínima, convirtiendo la transmisión en fiable entre los cuales lo más comunes utilizado entran: servicio telefónico, redes de cajero automático, redes de distribución de tv, entre otros. (Tobajas, 2012)

#### **1.2.1.2.1. Conectividad.**

La OCDE (2017), declaran que los suscriptores a internet por parte de personas y organizaciones están incrementando con el pasar de los años, además que están apareciendo nuevos proveedores de redes, los cuales brindan diversidad de aplicaciones para poder conectarse a internet entre el más destacada se encuentra; la banda ancha fija y M2M.

Cuando se habla de infraestructura de red, la conectividad usualmente es por cable de cobre, cable coaxial, tecnología inalámbrica y fibra óptica, que brinda conexiones por unidad de milla. La velocidad dependerá de la operadora contratante y su capacidad. El crecimiento de conectividad está surgiendo a partir de los móviles inteligentes los cuales demanda una gran cantidad de datos.

También se debe indicar que en zonas pocos accesibles por las redes de telecomunicaciones, la conectividad de internet es a través de vía satélite. Además manifiesta que existe una conexión mucho mejor que la conexión vía a Wi-Fi el cual es WiMax “Worldwide Interoperability for Microwave”. (Martín, 2018)

#### **1.2.1.2.2. Internet.**

Es una herramienta de comunicación virtual a través de redes inalámbrica, se clasifican en web 1.0 y 2.0 donde el primero, los profesionales eran los encargados de generar contenido multimedia para los usuarios, en segundo lugar los usuarios se transformaron en generadores de contenido incursionando en los blogs, al mismo tiempo que surgen la redes sociales. (Puga, 2018)

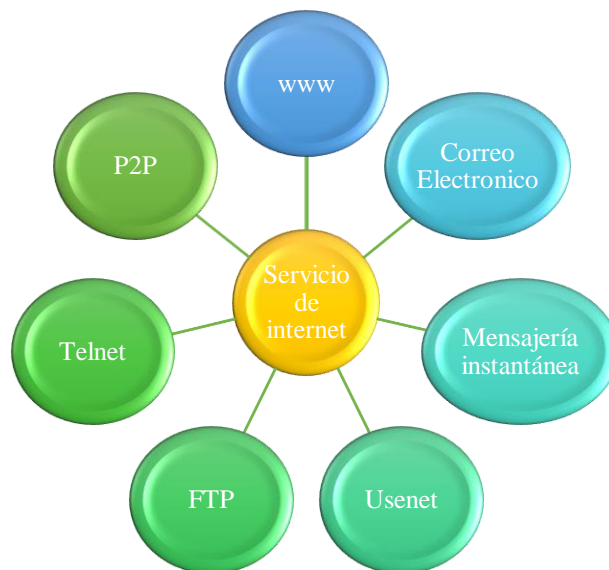
Al mismo tiempo, internet permite conectar dispositivos inteligentes que cumplan las características necesarias por ejemplo, móviles, tablets, laptop, los mismos que pueden compartir información (datos, recursos) generando una comunicación integrada. Todo esto es posible si se cuenta con conexión de; línea telefónica, internet móvil o cable. (Torres M. J., 2015)

Existen muchos beneficios con la llegada del internet, entre los más utilizados por las empresas y particulares están:

- **Word Wide web (www):** permite a las empresas y particulares tener un dominio web en internet, donde se publica imágenes, archivos, redes sociales, videos de manera sencilla para otros usuarios.

- **Correo Electrónico:** es una mensajería de entrada y salida de mensajes de forma ágil.
- **Mensajería instantánea:** es un servicio de chat en tiempo real con los usuarios conectados a internet.
- **Grupo de noticias (usenet):** plataforma de debate virtual sobre temas de interés público.
- **Transferencia de archivos (FTP):** es un proceso de transferencia de archivos multimedia compartidos por otros usuarios en internet donde se puede “descargar” en cualquier lugar del mundo.
- **Telnet:** permite conectarse a ordenadores o dispositivos que se encuentran en otros lugares de forma remota.
- **P2P:** es una red que permite realizar videoconferencia, debido que intercambia archivos de imagen, audio, video o software.

**Ilustración 1 Servicios de internet**



**Fuente:** Técnicas de recepción y comunicación  
**Elaborador por:** Torres José

Internet se ha convertido en un aliado indispensable para las organizaciones para mejorar sus procesos internos y la comunicación con los clientes y usuarios. Entre las formas más eficaz y eficiente de utilizar el internet tenemos en el área de:

**Tabla 2 Internet en diferentes áreas administrativas**

Marketing	Exposición de catálogo de productos Atención al cliente
Comercial	Tienda on-line Recogida de pedidos
Recursos Humanos	Selección de personal Tele-formación
Gestión económica financiera	Emisión de facturas electrónicas Operaciones bancarias on-line
Producción	Control de procesos Coordinación interdepartamental
Logística	Seguimiento de pedidos Control de almacén

**Fuente:** Técnicas de recepción y comunicación

**Elaborador por:** Torres José

Sintetizando lo anteriormente expuesto, internet ha cambiado la forma de comunicare para las empresas y particulares. Además las tecnologías de la información e internet cambiaron la forma de la educación, la forma de investigar de los científicos y de los administradores de empresas que deben compartir información a sus clientes y colaboradores. (Viveiros, 2015)

#### **1.2.1.2.3. Intranet.**

Se debe recalcar que es una red informática que permite intercambiar información dentro de una organización, el cual ayuda a la comunicación interna para desarrollar mejor sus actividades o coordinarlas. (García L. J., 2015)

Además, permite que los empleados trabajen de manera mancomunada y centralizada, conjuntamente de poseer información actualizada, por el motivo que se comparten documentos, videos, audios. Incluso se evita que se tenga información almacenada en las computadoras con el riesgo de que se pierdan o dañen, incursionando en un importante ahorro en materia de datos. (Guevara, 2018)

Por concerniente utilizando la herramienta de internet la organización ha mejorado su comunicación pero esto se debe a la plataforma de “intranet”, el cual es una red cerrada en beneficio de la organización. Además de estos surge “extranet” a diferencia de lo mencionado anterior permite generar otros puntos de intranet, debido que la extranet es una comunicación entre organizaciones creando servicio de sistema de información de cliente o proveedor. (Martín, 2018)

#### **1.2.1.2.4. Extranet.**

Es una red informática utilizada generalmente por las empresas para comunicarse, compartir información segura a las diferentes áreas geográficas donde se localicen, en el cual se obtiene una restricción para los clientes o proveedores. (Guevara, 2018)

En otras palabras extranet es considerada como parte de la red de internet bajo protocolos, en el cual genera la capacidad de comunicarse entre usuarios, empresas que deseen colaborar los cuales se encuentran fuera de su dominio. (Cardador, 2014)

### 1.2.2. Desempeño.

Se considera como desempeño a las actividades propias de un cargo o trabajo. En el cual queremos saber si estamos encaminados hacia los objetivos organizacionales. Por qué administrar es conducir.

Entre los factores que determina el desempeño son la capacidad, la oportunidad y la suerte.

- **Capacidad:** son aptitudes, cualidades y condiciones de índole intelectual, el cual permite el desarrollo de una actividad o el desempeño de un cargo.
- **Oportunidad:** acontecimiento, instante o medios pertinentes para el logro de un objeto.
- **Suerte:** se denomina a las circunstancias o sucesos impredecibles que se desarrollan de manera favorable o desfavorable, aunque en ciertas personas son predeterminados.

Aunque el autor considera el último factor como incontrolable, asimismo persiste que en ciertas ocasiones para tener suerte, hay que saber trabajar. (Martínez, 2016)

Entonces toda organización existe con un fin, el cómo se obtiene es llamado desempeño, el mismo que debe ser medible en cada uno de sus aspectos. Cuando se habla de desempeño se entiende que deben ser percibidos por los clientes en factores de: calidad, precios, servicios, innovación, respuestas rápidas, etcétera, cuando se tiene reunidos estos elementos se entiende que la empresa u organización

está siendo competitiva en relación a los demás. (Huamán Pulgar & Rios Ramos, 2015)

#### **1.2.2.1. Calidad.**

Cuando se habla de calidad es difícil de conceptualizarlo dado que tiene varias particularidades, entonces la calidad la definimos como subjetiva, debido que depende del tipo de persona que perciba el producto/servicio ofertado por la empresa, el mismo que pone en consideración sus interés, deseos y expectativas. Además que es circunstancial, es decir por el momento que está pasando la persona que demanda el bien, percibe la calidad.

Bajo esta contexto se puede definir a la calidad como; la mejora continua de todas las actividades que realiza la empresa, a fin de alcanzar un nivel de excelencia que satisfaga las demandas y expectativas de sus clientes. (Arenal L. C., 2016)

Asimismo, la calidad es un componente que es percibido por el consumidor, es decir que si el producto/servicio cumple con sus expectativas y requerimientos estamos hablando de calidad, sin embargo como sabemos cada persona es un mundo, en definitiva cada uno percibe la calidad a su manera en componentes objetivos y subjetivos. Además que para poder medir la calidad se debe hablar en forma y contenido. (Fresno, 2018)

#### **1.2.2.2. Precio.**

El precio es el valor monetario asignado a un producto tangible e intangible, tomando en cuenta cuantificaciones de esfuerzo, atención o tiempo. El precio no es

solamente un valor estimado sino que es un conjunto de percepción y voluntades que busca beneficiarse. (Armesto, y otros, 2015)

El precio se puede incluso definir de diferentes maneras pero, (Baca & Marcelino, 2016), testifican que el comportamiento del mercado define el precio, es decir si la oferta y demanda se mantienen constante en un periodo corto los precios no tendrán fluctuaciones y tendrá estabilidad de precio, sin embargo, si ocurre lo contrario existe volatilidad de precio, debido que se debe buscar un punto de equilibrio.

Sin embargo, el precio es definido por los negociantes, es decir que cada comprador paga un precio acorde a su conveniencia con el vendedor, en contexto el precio es “la cantidad de dinero que se cobra por un producto o servicio”. (Ciallella & Gabriel, 2016)

### **1.2.2.3. Producto/Servicio.**

El producto es un bien tangible “forma, tamaño, color”, y al servicio considerado como intangible “marca, imagen de la empresa, servicio” que debe reunir características para que se conviertan en apetecibles para el consumidor el mismo que cumpla con sus necesidades, además manifiesta que cada vez es necesario incorporar el servicio al producto para ganar mayor participación de mercado. (Arenal, 2017)

Del mismo modo, el producto de una empresa debe satisfacer las necesidades del consumidor el cual tiene un valor económico y psicológico. Además señalan que el producto se clasifican en tres clases: bienes, servicios e ideas.



- **Bienes:** los bienes son físicos y tangibles, es decir que sirven de consumo inmediato y de bienes duraderos.
- **Servicio:** es intangible debido que no se puede percibir, pero deben de cubrir las necesidades propias del consumidor, pueden ser realizadas por personas o máquinas.
- **Ideas:** también son intangibles, debido que las ideas o pensamiento no son percibidas pero pueden generar recursos, por ejemplo vender una idea de negocio a un empresario. (Mañas & Fernández, 2014)

### 1.2.3. Medición de desempeño.

Desde la perspectiva de productividad y competitividad una empresa u organización debe ser medible para saber cuál es su diagnóstico frente al mercado en el que se desenvuelve, cuyo fin es convertir las ideas en acción, llevar valor y fijarlos en los empleados.

“Medir es comprender, comprender es obtener conocimiento, tener conocimiento es poder”. Bajo este escenario el ser humano es único en comparación de los demás, porque posee la capacidad de observar, analizar y poner en práctica sus conocimientos obtenidos, cuya finalidad es la mejora continua. (Gutiérrez, 2014)

Si bien es cierto, una organización puede ser medible desde dos perspectivas; financiero y operativo, pero nace el debate en las micro y pequeñas empresas que carecen de cultura financiera donde no llevan reportes que permitan este tipo de medición. (Chase, 2014)

Sin embargo el autor Martínez (2016), mide el desempeño de las organizaciones desde una perspectiva general con indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

#### **1.2.3.1. Eficacia.**

Para (Martínez, 2016), es la medición de sus logros o resultados; por su parte (Torres, 2017), establece que son los resultados previstos sin importar a medir en los recursos utilizados. En cambio (Soria, 2017), describe como el resultado fijado desde el principio de la ejecución sin importar en el tiempo, esfuerzo y herramienta utilizados para dicho fin.

#### **1.2.3.2. Eficiencia.**

La eficiencia es la optimización de los recursos utilizados tanto; económicos, humanos y tecnológicos, es decir el cómo. Por ejemplo, capacitar al personal en operar las máquinas para que tengan un buen desempeño y sepan resolver problemas por su propia cuenta, con la finalidad de obtener excelentes resultados. (Rodríguez, 2016)

Asimismo, es la capacidad de trabajar con los recursos a su disposición optimizando tiempo, energía y herramientas para cumplir con los objetivos de una tarea o área donde se trabaje. Este término se asemeja a los métodos de trabajos actuales debido que un profesional eficiente está capacitado para ejercer bien su labor, es decir obtendrá mejores resultados, sin que la empresa haya incurrido en un programa de capacitación. (Londoño, 2016), aunque es la capacidad de obtener resultados extraordinarios con el uso mínimo de recursos. (Almonacid, 2017)

### **1.2.3.3. Efectividad.**

La efectividad en el cómo y en el por qué se han conseguidos los resultados fijados, y la adecuada utilización de los recursos. (Torres, 2017). Para lo cual es la combinación de eficacia y eficiencia, debido que si se hacen las cosas bien desde el inicio ahorran en recursos, tiempo y energía, como consecuencia de estos elementos se obtiene mejores resultados. (Rodríguez, 2016), por otra parte, es el grado en el cual un determinado objetivo o propósito es alcanzado. (Toro, 2016)

### **1.2.4. Venta al detalle (Retail).**

El término retail es inglés que traducido al español es comercio minorista o venta al detalle, es decir son microempresas que se dedican a una actividad con fines lucrativos. Venta al detalle se considerada a los supermercados y tiendas de abarrote, debido que brindan productos y servicios para el público en general, es decir no se centran en solo un nicho de mercado en el cual tienen que satisfacer las necesidades del consumidor, además este sector comercial brinda valor agregado con su servicio de atención al cliente. (Leyton, 2014)

En el código de venta al detalle se considera a todo tipo de negocio que vende algo, ya sea de emplazamiento físico u on-line, además manifiesta que de venta al detalle no solamente se trata del comercio, venta minorista o tienda, sino que conceptualmente debe interpretarse sobre los lineamientos de venta en un sentido más amplio.

Es este caso un punto de venta no se trata únicamente de un almacén, centro comercial, hipermarket o tienda, es decir que un punto de venta es todo espacio donde se oferta algún bien consciente e inconscientemente. (Llorca, 2018)

De la misma forma es el comercio minorista que brindan productos o servicios de cualquier clase de artículos en un espacio físico o sin espacio físico, con fines lucrativos. (Vérgez & Arroyo, 2018)

### **1.3. Fundamentos Sociales y legales.**

#### **1.3.1. Sociales.**

La parte social, se fundamenta en el Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021. Toda una Vida, (2017), en los objetivos nacionales de desarrollo 4 y 5.

### **Eje 2: Economía al servicio de la Sociedad.**

**Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.**

**4.10.** Promover la competencia en los mercados a través de una regulación y control eficientes de prácticas monopólicas, concentración del poder y fallas de mercado, que generen condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad económica, la inclusión de nuevos actores productivos y el comercio justo, que contribuyan a mejorar la calidad de los bienes y servicios para el beneficio de sus consumidores.

**Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.**

**5.6.** Promover la investigación, la formación, la capacitación, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el emprendimiento, la protección de la propiedad intelectual, para impulsar el cambio de la matriz productiva mediante la vinculación entre el sector público, productivo y las universidades.

### **1.3.2. Legales.**

En el marco legal se desarrolla acorde a los lineamientos establecidos por la supremacía de la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el cual manifiesta lo siguiente:

**Art 424.-** La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica.

En referente al trabajo de investigación se siguen la jerarquización de las leyes tal cual lo apreciamos a continuación:

**Art 425.-** El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

En referencia a lo mencionado anteriormente, el segmento legal de esta investigación esta estructura en función de las partes más relevantes detalladas a continuación:

(Constitución de la República del Ecuador, 2008).

- Título II, Sección tercera: Comunicación e información.

Art 16.- todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

- Título VI, Sección primera: Sistema económico y política económica.

Art 283. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.- la política económica tendrá los siguientes objetivos:

2. incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.

- Título VI, Sección primera: Formas de organización de la producción y su gestión.

Art. 319. Se reconoce diversas formas de organización de la producción de la economía, entre las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, domésticas, autónomas y mixtas.

- Título VII, Sección octava: Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales.

Art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

3. desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficacia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

(Reglamento al título de la facilitación aduanera para el comercio, del libro V del código orgánico de la producción, comercio e inversión., 2011).

- Capítulo IV; Título II: De la democratización de la transformación productiva y el acceso a los factores de producción.

Art. 57.- Democratización productiva.- En concordancia con lo establecido en la Constitución, se entenderá por democratización productiva a las políticas, mecanismo e instrumentos que generen la desconcentración de factores y recursos productivos, y faciliten el acceso al financiamiento, capital y tecnología para la realización de actividades productivas.

(Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

- Capítulo I: Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información.

2. Formular, dirigir, orientar y coordinar las políticas, planes y proyectos para la promoción y el desarrollo de las telecomunicaciones, así como supervisar y evaluar su cumplimiento.



## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

En este capítulo, se abordó diferentes tipos de investigación para tratar el problema a profundidad, además de delinear el método más eficaz para la respectiva recolección de información.

#### **2.1. Tipos de investigación.**

El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo y cualitativo, con tipo de investigación exploratoria y descriptivo – correlacional con el fin de corroborar la hipótesis planteada en el trabajo investigativo, en referencia a las variables; TIC´s y su incidencia en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

#### **Cuantitativo.**

Se consideró al enfoque cuantitativo debido que permitió la aplicación de la encuesta dirigida a los microempresarios de venta al detalle, con la finalidad de obtener datos estadísticos del objeto de estudio, a su vez con modelos estadísticos y matemáticos especificar la incidencia de las variables a través de los resultados obtenidos. (Baena, 2014)

#### **Cualitativo.**

El enfoque cualitativo se aplicó para el levantamiento de información del fenómeno de estudio, del comportamiento de las TIC´s en las microempresas, abriendo un

abanico de criterios con la aplicación de la entrevista (Cruz, Olivares, & González, 2014)

### **Exploratorio.**

El tipo de investigación exploratoria permitió realizar un análisis preliminar de la situación problemática de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, con la finalidad de conocer los principales componentes que empañan su desempeño en el mercado que se desenvuelven. (Merino, Pintado, Sánchez, & Grande, 2015)

### **Descriptiva.**

La investigación descriptiva se aplicó debido que permitió levantar información de datos existentes en razón a las variables de estudios de diversos autores, con el propósito de establecer lineamiento al fenómeno analizado. (Novío, Núñez, & Garabal, 2016)

### **Correlacional.**

Se utilizó el tipo de investigación correlacional considerando que permitió correlacionar las variables en estudio en relación a las TIC's y desempeño de las microempresas a través del software estadístico SPSS 25 aplicando el Chi - cuadrado, el mismo que brinda los criterios para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas. (Aquiahuatl, 2015)

## **2.2. Métodos de investigación.**

Los métodos de investigación aplicados en el trabajo fueron: deductivo, inductivo y matemático los cuales se detallan a continuación:

### **Método deductivo.**

El método deductivo partiendo de lo particular permitió abordar hechos, sucesos y circunstancias en relación de los conceptos de las TIC's de cómo están brindando beneficios a la gestión tanto interna como externa de los negocios, para dar solución a la problemática planteada.

### **Método Inductivo.**

El método inductivo contribuyó a la incursión de la problemática de estudio sobre las TIC's en las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, el cual conllevó a determinar las principales dificultades de adoptar este tipo de tecnología en sus negocios.

### **Método Empírico.**

Además se aplicó el método empírico, porque se buscó evidenciar de manera real la situación problemática en estudio que sirva de fuente primaria. Entre los cuales tenemos los siguientes instrumentos de recolección de información utilizados; la guía de entrevista y el cuestionario (encuesta).

### **Encuesta.**

Esta técnica permitió obtener información de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, en cuestión a las variables; independiente (TIC's) y dependiente (desempeño de las microempresas) respectivamente, para posteriormente ser analizadas y corroboradas con el Chi-cuadrado si se acepta la  $H_0$  o  $H_1$ , cabe recalcar que las preguntas están compuestas de respuestas cerradas y con escala de Likert combinadas conjuntamente, cumpliendo con el objetivo de investigación.

### **Entrevista.**

Con respecto a la técnica de la entrevista el aporte de expertos en temáticas de las TIC's con gestión empresarial se realizó a tres profesionales, quienes proporcionaron diferentes punto de vista e información valiosa al tema investigativo. Dicho instrumento está estructurado con preguntas abiertas.

### **Método matemático.**

Este método se llevó a cabo debido que guarda una relación con las encuestas, en cuestión de que se aplicó a la población objeto de estudio, el mismo que permite tener información directa con los involucrados de la investigación.

Con la información levantada en el campo de estudio, se procedió a tratar la data en programas informáticos tales como; SPSS 25.0 y Excel, los mismos que permiten tabular de manera ágil las respuestas, brindando tablas de frecuencias y gráficos, los cuales son elaborados por parte del investigador.

Una vez obtenidos los datos, se realizó de manera coherente y fidedigna el análisis de cada una de las preguntas, sin entrar en manipulaciones.

### **2.3. Diseño de muestreo.**

#### **2.3.1. Población.**

Para la respectiva investigación se tomaron los datos de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, con la data que reposa en el departamento de catastro y avalúos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de dicho cantón en mención, las cuales están clasificadas por su razón social. (GAD La Libertad, 2017). Según estos datos, hasta el cierre del año fiscal 2017, existen 1.148 microempresas registradas legalmente, las cuales se dividen en: personas naturales con un total de 1.126 y sociedades con un total de 22.

**Tabla 3 Población**

Población	
Elemento	Cantidad
<b>Personas Naturales</b>	1.126
<b>Sociedades</b>	22
<b>Total</b>	<b>1.148</b>

**Fuente:** (GAD La Libertad, 2017)

**Elaborador por:** Departamento de catastro y avalúo

### 2.3.2. Tamaño de la muestra.

Se consideró a la población de microempresas de venta al detalle para aplicar la encuesta los mismos que reúnen las características necesarias de investigación, dado que la población se considera finita, por representar un número inferior a 100.000 se procede a calcular el tamaño muestral. (Corral, Corral, & Franco, 2015).

#### 2.3.2.1. Cálculo de la muestra.

Para efecto del cálculo de la muestra, considerando que la población es finita se procedió a aplicar la siguiente formula, asimismo cabe recalcar que el nivel de confianza es del 95% y un margen de error del 5%, utilizados para la respectiva investigación.

Tabla 4 Fórmula

	Descripción	Datos
	n= Tamaño de muestra	?
	N= Población	1.148
	Z= Nivel de confiabilidad	1,96
$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$	P= Probabilidad de ocurrencia	0,50
	Q= Probabilidad de no ocurrencia	0,50
	E= Error máxima	0,05

Fuente: (Corral, Corral, & Franco, 2015)

Elaborador por: Jonathan Panchana

Con los datos obtenidos se procede a aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50)(1.148)}{(0,05)^2 (1.148 - 1) + (1,96)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)(1.148)}{(0,0025)(1.147) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{(0,9604)(1.148)}{2,8675 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1.102,5392}{3,8279}$$

$$n = 288,0271689$$

Una vez aplicada la fórmula se determinó que la muestra es de 288 microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, con un nivel de confianza del 1,96 (95%) y de probabilidad del 0,50% (5%), para la respectiva investigación, el mismo que representa el número de encuesta a realizar, de manera aleatoria.

### **2.3.3. Tipo de muestreo utilizado.**

#### **2.3.3.1. Muestreo probabilístico: aleatorio Simple.**

Para poder realizar esta investigación se procedió a utilizar el muestreo probabilístico aleatorio simple, debido que permite que todas las microempresas tengan la misma oportunidad de ser seleccionadas, para aplicar el tipo de encuesta para que formen parte del trabajo investigativo. (Escudero, 2017)

#### **2.4. Diseño de recolección de datos.**

Para agrupar la búsqueda de las variables existentes en el trabajo de investigación se empleó las diferentes técnicas e instrumentos para la recolección de información.

A continuación detallamos las técnicas aplicadas:

**Tabla 5 Diseño de recolección de datos**

<b>Técnica de investigación</b>	<b>Instrumento de investigación</b>
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Guía de entrevista

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana



## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis de datos.

##### 3.1.1. Resultados de la entrevista dirigida a expertos en TIC's.

De acuerdo a la entrevista realizada a diferentes expertos en la temática, por la similitud de respuestas en cada una de las preguntas formuladas es conveniente consolidar las principales ideas en un solo análisis exhaustivo con el propósito de enaltecer los fundamentos que aporte a la investigación.

A continuación se detalla los nombres de los entrevistados y su perfil académico;

**Tabla 6 Nombres de entrevistados**

<b>NOMBRE</b>	<b>PERFIL</b>
Mendoza Morán Bolívar	Mg. Administración de Empresas. Dipl. Telecomunicaciones. Ing. Sistemas Informático y Computación
Suárez Lindao Bolívar	Ing. Sistema. Mg. Gerencia de la Tecnología e Información.
Rivera Ramírez Jimmy	Ing. Sistemas Mg. Tecnología Informática Mg. Gerencia de la Tecnología e Información

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

#### 1) **Con la evolución de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) ¿Cómo ha repercutido en el sector de las microempresas? ¿De qué manera?**

En primer lugar ha repercutido en los costos de servidores informáticos debido a que hace unos 10 años un servidor costaba entre 2.000 a 3.000 dólares y actualmente

se puede encontrar un servidor de alquiler en internet que cuesta 200 dólares, esto se debe al aumento de la competencia y la globalización, entonces influye de manera positiva para los microempresarios que tienen la oportunidad de aprovechar este tipo de tecnología que está al alcance de su naturaleza de negocio y poder reducir sus costos.

Además, con la evolución de las TIC's cualquier tipo de negocio puede tener presencia en internet, esto debido a la inclusión de las redes sociales o cualquier otro medio electrónico que utilicen para dar a conocer los productos que oferten a la vez generando publicidad, dejando a un lado el prototipo de vender solamente en un sector cercano a ellos, sino que pueden llegar a diferentes nichos de mercado en el cual tienen la oportunidad de aumentar el volumen de ventas, acrecentando su margen de rentabilidad y seguir expandiéndose en el mercado.

**2) ¿Cuáles son los principales problemas que deben afrontar los microempresarios para poder implementar las TIC's? ¿Por qué?**

El principal problema que deben afrontar los microempresarios es la falta de una persona especializada o capacitada que puedan manejar las TIC's en beneficio de la gestión del negocio, causando que se desaprovechen las ventajas de las herramientas tecnológicas empresariales, además que se requiere de una buena aplicación para promocionar sus productos; se debe hacer una significativa inversión, entonces los costos y los conocimientos son imprescindibles para el buen desempeño del negocio, porque de nada sirve tener la mejor tecnología sino se cuentan con personas especializadas para manejar eficientemente sus labores.

**3) ¿Considera que es necesario que se adopten las TIC's para el crecimiento de los negocios? ¿Por qué? o ¿En qué caso pueden ser las excepciones?**

Es necesario que se implemente debido a que permite a los microempresarios dar mayor fluidez, facilidad y reducción de tiempo en sus diferentes actividades propias del negocio, un ejemplo es que pueden agilizar los pagos y cobros de los clientes o con entidades bancarias si el caso lo requiere. Además, porque al momento de tener un registro digital automáticamente se puede realizar consultas por medio de estas vías o plataformas que se utilice y saber en qué área se está fallando y corregir. Como las TIC's se han vuelto indispensables en cualquier tipo de negocio se consideran que no deben existir en ningún sector productivo de la cadena económica del país excepciones.

**4) Hoy en día ¿Cuáles son los beneficios o ventajas de utilizar internet en los negocios? ¿Por qué?**

Una de las ventajas de tener internet en los negocios es que pueden llegar a toda hora y en cualquier lugar, si se cuenta con una página web, además que el internet es considerado como un servicio básico más, y los microempresarios deben pensar hacia ese horizonte, porque no solamente las computadoras pueden conectarse a internet sino que los dispositivos móviles también lo pueden hacer, el cual puede existir cadenas de distribución donde el cliente envía un mensaje electrónico por cualquier medio de comunicación digital y el microempresario satisface las necesidades del cliente, aunque en el cantón La Libertad este nuevo modelo de negocio no está en auge como en los países desarrollados.

Incluso el internet permite realizar al dueño del negocio consultas acerca de temas específicos, debido a que actualmente el sector público y empresas privadas están integrados y poseen plataformas web en el cual se facilita información, transacción, requerimientos y un sinnúmero de opciones.

**5) ¿De qué forma aportan las TIC's a la gestión interna en las microempresas?**

Pueden aportar de manera efectiva, debido a que actualmente existen cuantiosas aplicaciones gratuitas en la red (internet), con fines contables, inventario, ventas que pueden hacer que las actividades se encuentren ordenados y coadyuven a la contabilidad, facturación y control de volumen de ventas del negocio, aunque entre tantas aplicaciones se debe dedicar un tiempo considerable para encontrar la App que más se adapte a la naturaleza del negocio. Además, sostienen que con el uso de las redes sociales se puede tener contacto con todos los empleados, clientes y además con el proveedor, debido a que comunicarnos es una necesidad básica para agilizar las cosas.

**6) ¿Considera que las TIC's sirven como soporte para la toma de decisiones basados en la información digital que brindan? ¿Por qué?**

Hay que tomar en cuenta la gran capacidad que tienen las computadoras de guardar información en sus distintos programas informáticos, el ser humano no puede memorizar el precio de miles de productos o incluso saber la fecha de caducidad. Tal es el caso de los minimarket's que el dueño debe estar atento a que los productos no caduquen y por ende perder dinero, en este caso las TIC's con las computadoras

a través de un sistema puede tener la información y saber exactamente qué productos están por caducarse, con el fin de establecer estrategias de promoción y recuperar el capital invertido, en este sentido las TIC's sirven como ayuda para no perder dinero.

### **7) ¿Cómo las TIC's aportan a la eficacia y eficiencia de las microempresas?**

Aporta de manera significativa, debido a que existen microempresas que no poseen un espacio físico donde puedan ofertar sus productos, sin embargo, con el uso del internet exportan sus productos a otros mercados, en el cual están siendo eficientes y eficaces, en el que están teniendo ganancias económicas haciendo solamente envíos a través del internet.

Por otra parte, al momento de adoptar un sistema informático en sus microempresas se detectarán fallas y lógicamente las deficiencias de sus empleados, que pueden estar desviando la mercadería, en el cual a través de la información digitalizada el gestor del negocio pueden realizar una auditoría de su negocio.

### **8) ¿Qué herramientas o aplicaciones tecnológicas recomendaría a los microempresarios utilizar para mejorar su gestión? ¿Por qué?**

Se recomienda que básicamente deben tener internet y una computadora, esto a su vez le permitirá alquilar un sistema informático en la nube en comparación de comprar un software con licencia dado que los costos son altos para este sector de la economía, además permitirá tener presencia en la red como por ejemplo: una página web en donde cuenten con un carrito de venta, y a medida que el negocio

crezca puede incursionar en el comercio electrónico que actualmente está brindando grandes beneficios económicos.

### 3.1.2. Análisis de fiabilidad

Para conocer el grado de consistencia que contiene el instrumento de recolección de datos dirigidos a los microempresarios de venta al detalle del cantón La Libertad, en relación a las TIC's y el desempeño de los mismos, se aplicó el análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach el mismo que mide la confiabilidad de lo que se presente evaluar, en este caso las 288 encuestas aplicadas.

**Tabla 7 Resumen de fiabilidad**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	288	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>

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

Fuente: IBM SPSS 25

Elaborador por: IBM SPSS 25

Analizando el instrumento (encuesta) en el software estadístico SPSS 25, se determinó que el coeficiente de confiabilidad es de 76,1%, corroborando que el instrumento compuesto por 21 ítems es confiable.

**Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad**

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,761	,747	21

Fuente: IBM SPSS 25

Elaborador por: IBM SPSS 25

### 3.1.3. Resultados de la encuesta dirigida a los microempresarios.

#### a) Género.

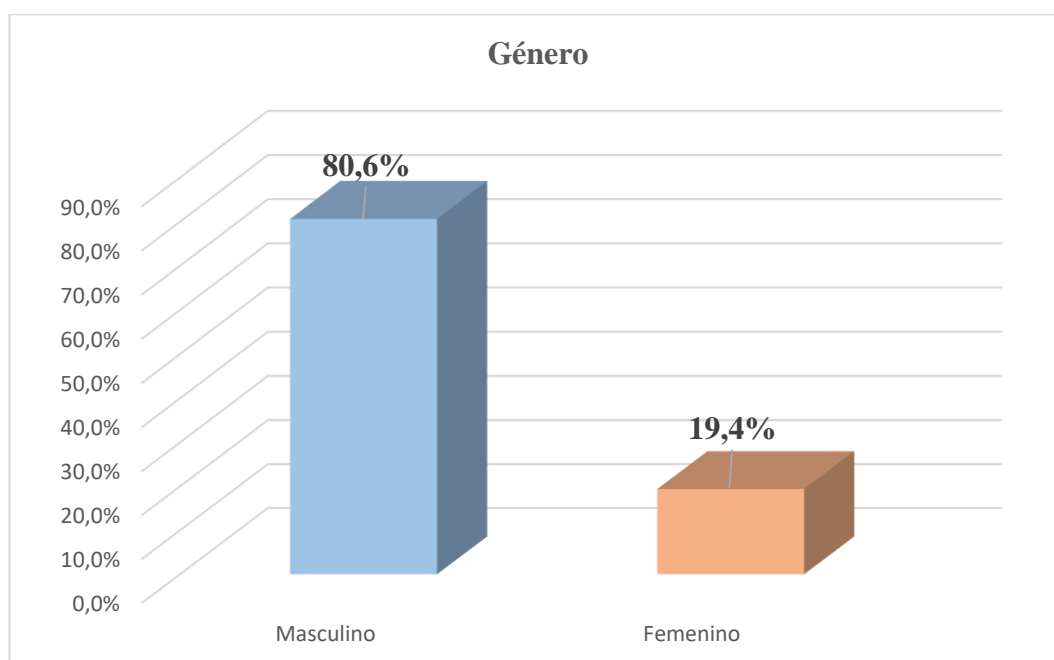
Tabla 9 Género

Género				
	Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>1</b>	Masculino	232	80,6	80,6
	Femenino	56	19,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Microempresas de venta al detalle

Elaborador por: Jonathan Panchana

Gráfico 1 Género



Fuente: Microempresas de venta al detalle

Elaborador por: Jonathan Panchana

Generalmente los microempresarios de venta al detalle pertenecen al género masculino, es decir que existe un predominio de quienes dirigen o emprenden algún tipo de negocio dentro del cantón La Libertad, en comparación con el género femenino que escasamente alcanza una participación dentro del entorno empresarial, esto se debe a que no existe las condiciones favorables necesarias para la inserción de mujeres en el ámbito de los negocios.

**b) Nivel de educación.**

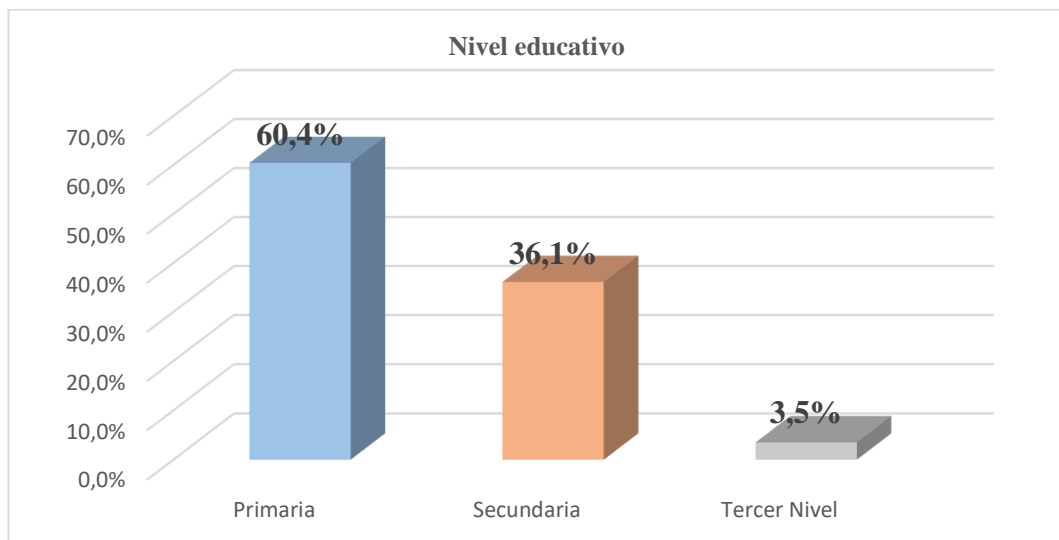
**Tabla 10 Nivel educativo**

<b>Nivel educativo</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>2</b>	Primaria	174	60,4	60,4
	Secundaria	104	36,1	96,5
	Tercer Nivel	10	3,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 2 Nivel educativo**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

De acuerdo sobre la pregunta del nivel educativo que tienen los microempresarios de venta al detalle del cantón La Libertad, se pudo comprobar que la mayoría ostentan estudios primarios, es decir, que por circunstancias o factores negativos infirió en seguir preparándose académicamente, el mismo que genera que la capacidad de conocimiento sea deficiente, a diferencia de una fracción del porcentaje de gestores de negocio que cursa o ha obtenido un título universitario el cual están en la capacidad de poder llevar a cabo un estudio de mercadeo, de marketing, entre otros que coadyuve al desempeño de su negocio.



c) **Actividad comercial que pertenece su negocio:**

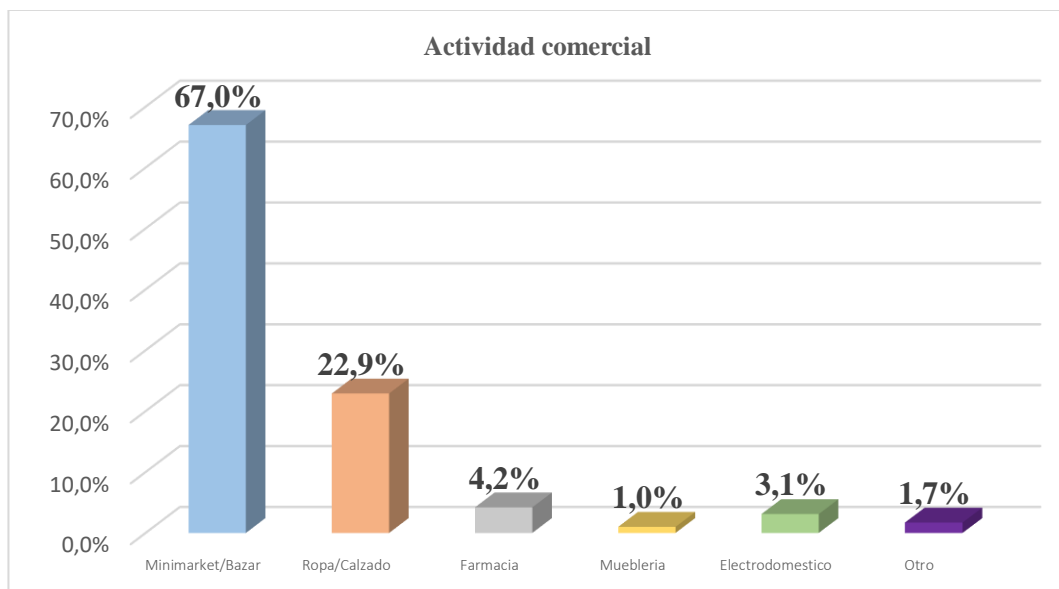
**Tabla 11 Actividad comercial**

<b>Actividad comercial que pertenece el negocio</b>			
<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Minimarket/Bazar	193	67,0	67,0
Ropa/Calzado	66	22,9	89,9
Farmacia	12	4,2	94,1
Mueblería	3	1,0	95,1
Electrodoméstico	9	3,1	98,3
Otro	5	1,7	100,0
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 3 Actividad comercial**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

Dentro del entorno de las microempresas de venta al detalle se puede determinar que la participación del mercado predominante lo conforman los minimarket´s – bazares y centros comerciales de ropa y calzado, dado que la demanda es alta y es fácil ofertar diferentes productos independientemente de la marca, a diferencia de una pequeña parte que se distribuyen en; farmacias, mueblerías y locales de venta de electrodomésticos, entre otros que se dedican a otras actividades comerciales.

**d) El establecimiento donde oferta sus productos (bienes/y o servicio) es:**

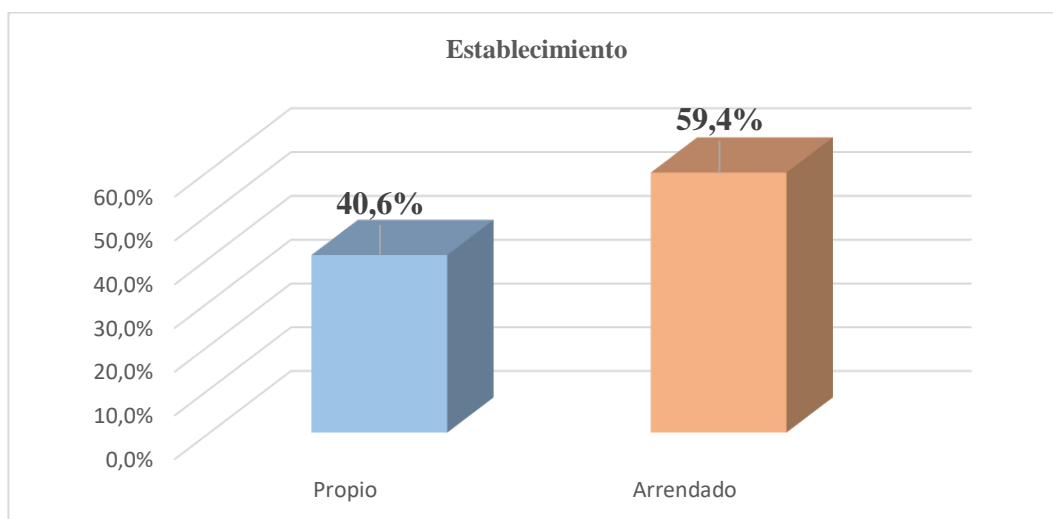
**Tabla 12 Establecimiento**

<b>Establecimiento</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>4</b>	Propio	117	40,6	40,6
	Arrendado	171	59,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 4 Establecimiento**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

Por lo general, el conglomerado de los microempresarios encuestados manifestaron que deben arrendar un local comercial con la finalidad de ofertar sus productos (bienes/servicios), a tal efecto que deben incurrir en gastos el mismo que conlleva a reducir las ganancias obtenidas por la actividad comercial a la cual se dedican dependiendo del tipo de contrato de arrendamiento, sin embargo, se evidencia que por otra parte cuentan con su propio espacio físico donde pueden comercializar sus productos, al mismo tiempo que les permite destinar ese recurso mercantil a tipos de inversión tecnológico, financiero, inmobiliario u otros fines, propios de la naturaleza del negocio.

**Pregunta 1.-** ¿En su negocio tiene implementado las TIC´s para el desarrollo de su gestión empresarial?

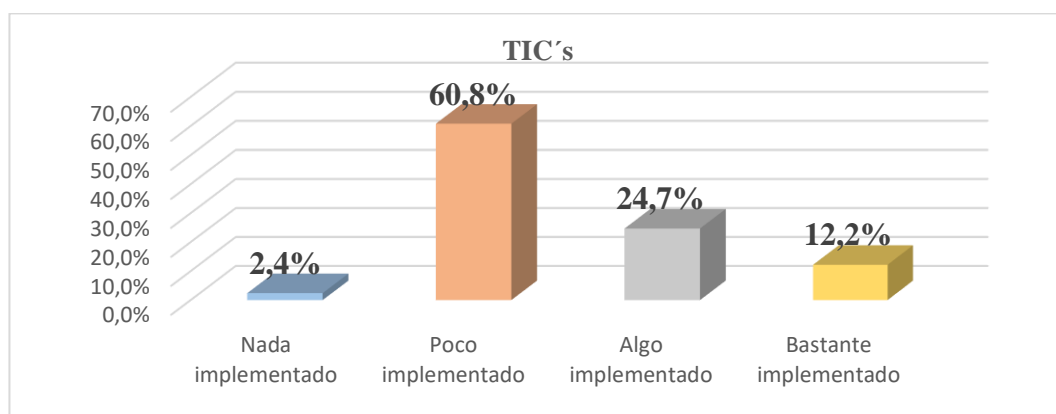
**Tabla 13 TIC´s**

<b>TIC´s</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>5</b>	Nada implementado	7	2,4	2,4
	Poco implementado	175	60,8	63,2
	Algo implementado	71	24,7	87,8
	Bastante implementado	35	12,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 5 TIC´s**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

Según la encuesta dirigida a los microempresarios de venta al detalle la mayoría manifestaron que tienen poco o nada implementado las TIC´s para el desarrollo de su gestión empresarial, a causa de que no cuentan con capital económico o se resisten a usar herramientas tecnológicas que ayuden al control, supervisión de su mercadería o para tener un registro electrónico de la administración de sus diferentes actividades propias del negocio el mismo que mejore la eficacia en la toma de decisión, por el contrario se evidencia que un mínimo no lo consideran indispensables las TIC´s para laborar eficazmente el mismo que le permita ser competitivos dentro del mercado en que se desempeñan.

**Pregunta 2.-** ¿Conoce los beneficios de utilizar las TIC's en el negocio?

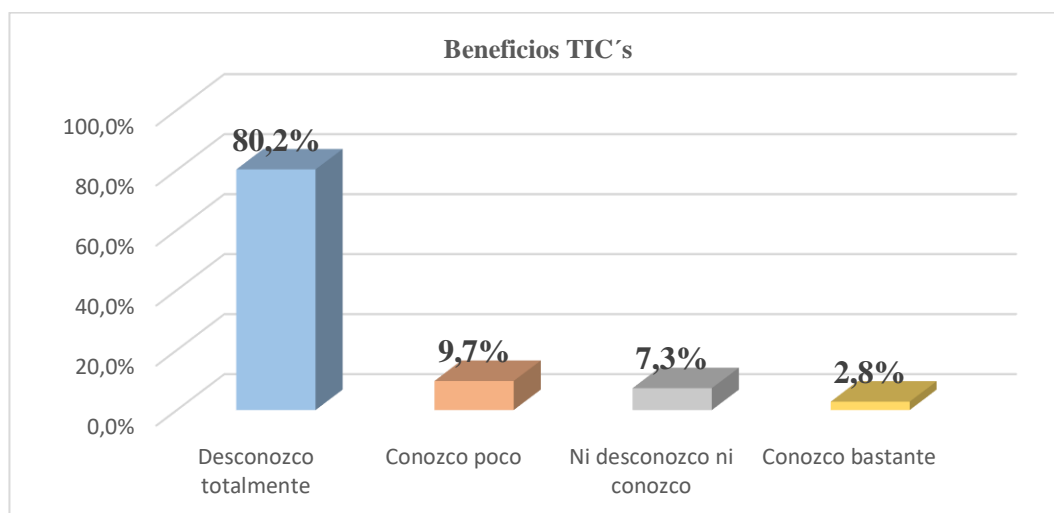
**Tabla 14 Beneficios TIC's**

<b>Beneficios TIC's</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>6</b>	Desconozco totalmente	231	80,2	80,2
	Conozco poco	28	9,7	89,9
	Ni desconozco ni conozco	21	7,3	97,2
	Conozco bastante	8	2,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 6 Beneficios TIC's**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

El gran parte los microempresarios encuestados conocen poco y desconocen totalmente de los beneficios que trae consigo el manejo de las TIC's en sus negocios, esto se debe a su nivel de estudio y escaso conocimiento, además de la complejidad de poder implementar efectivamente este tipo de herramientas tecnológicas por ende obtener resultados positivos, no obstante un exiguo conoce los beneficios, pero sin embargo no saben utilizarlas oportunamente en su negocio con la finalidad de darle un carácter innovador que fidelice o capte potenciales clientes.

**Pregunta 3.-** ¿Cuenta con aplicaciones informáticas (Excel, Word, etc.) en sus computadoras para llevar a cabo las diferentes actividades administrativas?

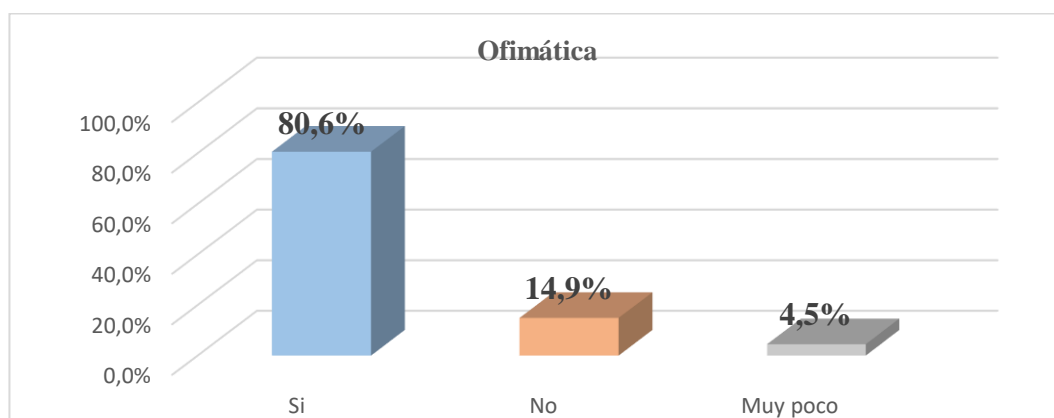
**Tabla 15 Ofimática**

<b>Ofimática</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>7</b>	Si	232	80,6	80,6
	No	43	14,9	95,5
	Muy poco	13	4,5	100,0
	Total	288	100,0	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 7 Ofimática**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

En esta pregunta se muestra que mayoritariamente los microempresarios tienen en su negocio por lo menos una computadora con paquetes ofimáticos instalados, por consiguiente pueden llevar a cabo un registro de sus diferentes actividades, es decir que utilizan una hoja de cálculo (Excel) o procesador de texto (Word) para fines de organización, división y coordinación del trabajo, sin embargo esto no garantiza que estén utilizándolo para fines administrativos de su negocio que optimice, automatice y mejore los procedimientos, mientras que un imperceptible grupo probablemente cuenten con esta herramienta tecnológica pero no lo utilizan, en razón que la consideran que es innecesario para el desempeño de su negocio.

**Pregunta 4.-** ¿Qué procesos de gestión empresarial mayormente realiza en su negocio?

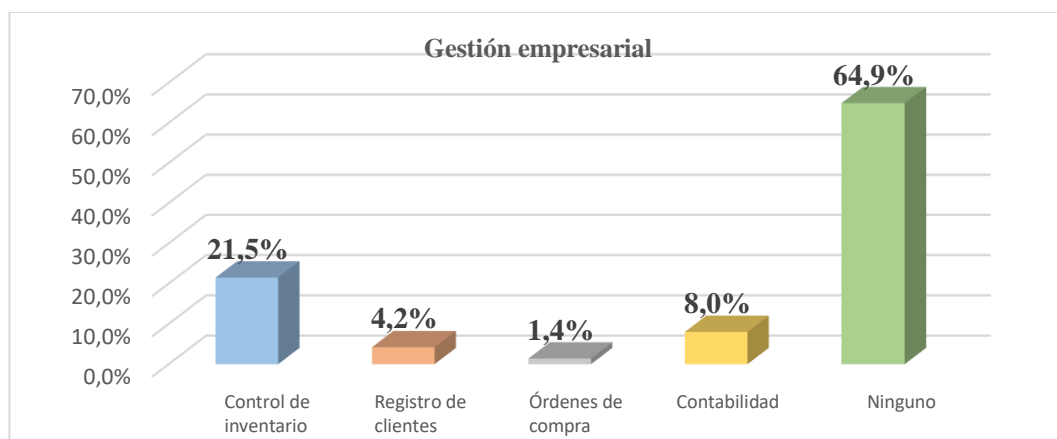
**Tabla 16** Gestión empresarial

<b>Gestión empresarial</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>8</b>	Control de inventario	62	21,5	21,5
	Registro de clientes	12	4,2	25,7
	Órdenes de compra	4	1,4	27,1
	Contabilidad	23	8,0	35,1
	Ninguno	187	64,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 8** Gestión empresarial



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

En esta pregunta referente a la gestión empresarial se puede evidenciar que generalmente los microempresarios de venta al detalle encuestados no realiza ningún tipo de gestión en su negocio, puesto que trabajan de forma empírica y tradicional los mismos que carecen de cultura administrativa, mientras que una pequeña parte del aglomerado realiza control de inventario, registro de clientes, órdenes de compra o llevan la contabilidad de su negocio, paralelamente coadyuva a conocer el faltante o sobrante de mercadería, de ahí que mejora el servicio al cliente.

**Pregunta 5.-** ¿Qué tipo de software generalmente utiliza en el negocio para llevar a cabo un sistema de información gerencial?

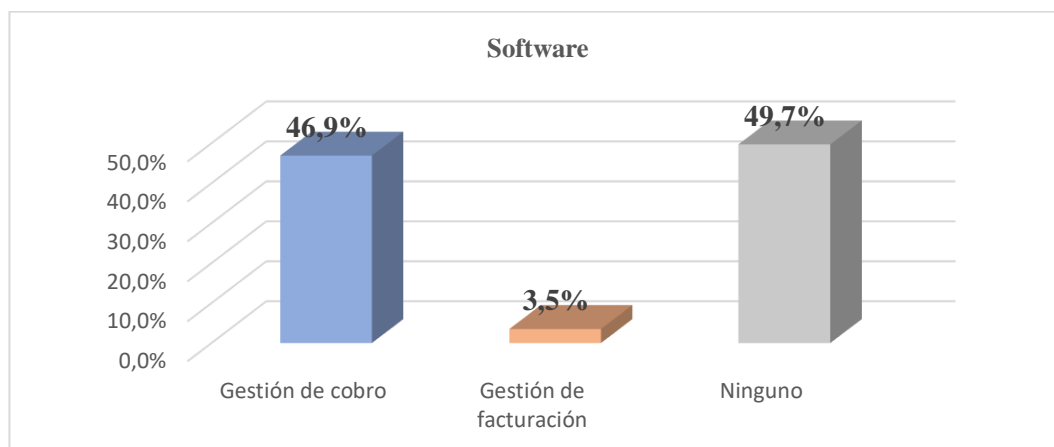
**Tabla 17 Software**

<b>Software</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>9</b>	Gestión de cobro	135	46,9	46,9
	Gestión de facturación	10	3,5	50,3
	Ninguno	143	49,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 9 Software**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

El software más común utilizado entre los microempresarios de venta al detalle se encuentra principalmente el de gestión de cobro y facturación debido a que facilita el proceso de recaudación además que es de fácil manejo, de esta manera optimiza el tiempo y satisface las necesidades del cliente, de tal modo que para este sector es de suma importancia contar con este tipo sistema informático, asimismo se evidencia que gran parte no realiza ningún tipo de sistema de gestión gerencial, una de las causas que afecta a este sector; la adopción de un software es que se requiere de capital económico o de financiamiento, en síntesis es percibido como un gasto y no como una inversión.

**Pregunta 6.-** ¿Qué tipo de conexión utiliza en el negocio para acceder a internet?

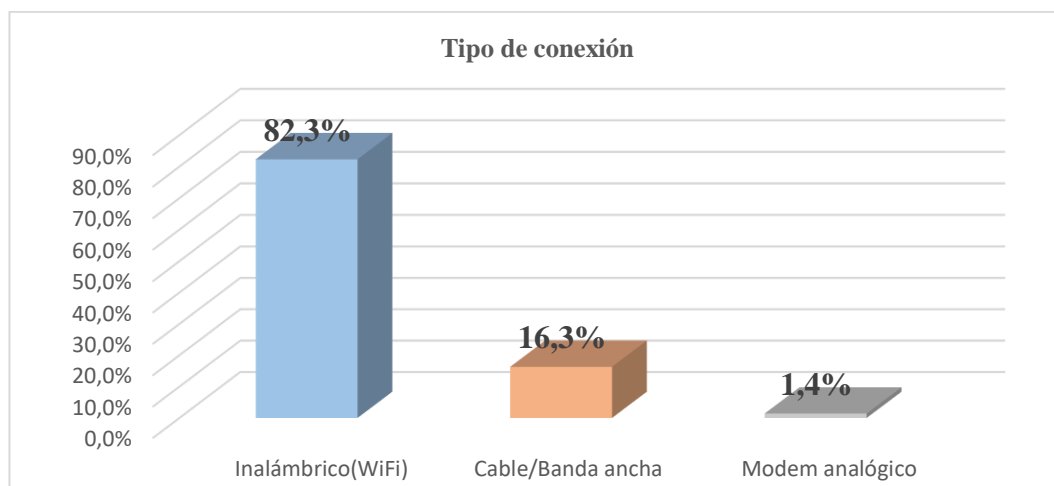
**Tabla 18 Conexión a internet**

<b>Conexión a internet</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>10</b>	Inalámbrico (Wi-Fi)	237	82,3	82,3
	Cable/Banda ancha	47	16,3	98,6
	Modem analógico	4	1,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 10 Conexión a internet**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

Por lo general la mayoría de los microempresarios de venta al detalle encuestados tienen acceso a la red informática internet a través de conexión inalámbrica llamado Wi-Fi, el cual permite tener conectados varios dispositivos móviles, laptops u otros dispositivos electrónicos al mismo tiempo, sin la necesidad de usar un cable, con la finalidad de coordinar actividades internas propias del tipo del negocio, con la ventaja de realizarlo desde cualquier espacio físico hasta donde tenga alcance el radio de onda de dicho elemento, mientras que por otra parte un minúsculo porcentaje utilizan tecnología arcaica como el modem analógico teniendo problemas de conectividad efectiva.



**Pregunta 7.-** ¿Para qué fines comerciales principalmente utiliza el servicio de internet?

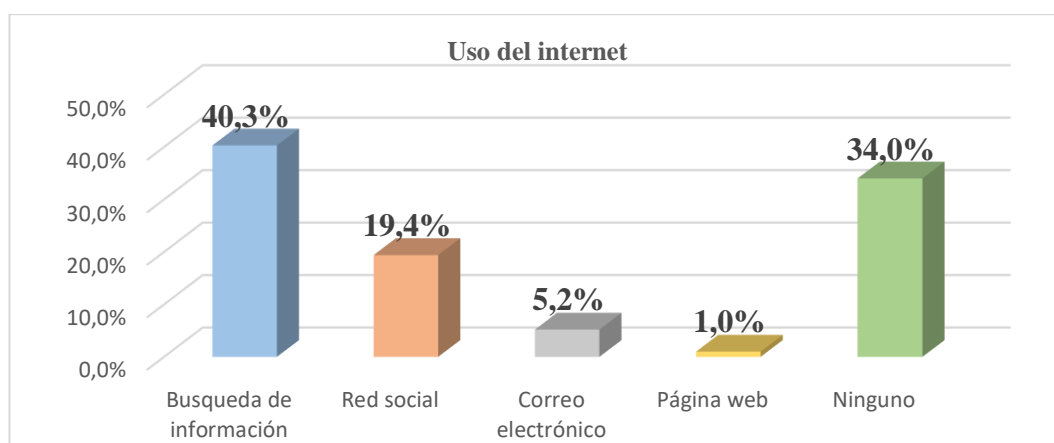
**Tabla 19** Uso del internet

<b>Uso del internet</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>11</b>	Búsqueda de información	116	40,3	40,3
	Red social	56	19,4	59,7
	Correo electrónico	15	5,2	64,9
	Página web	3	1,0	66,0
	Ninguno	98	34,0	100,0
	<b>Total</b>		<b>288</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 11** Uso del internet



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

Para los microempresarios de venta al detalle, el uso de la red informática internet por lo general es para fines comerciales distribuidos en búsqueda de información en general, obtener presencia en redes sociales con la finalidad de llegar a mercados externos, correo electrónico que permita comunicarse con sus clientes y enviar promociones dirigidas, además de tener página web donde oferten sus productos (bienes /servicios) las 24 horas y 7 días de la semana, sin embargo una reducida parte poseen el servicio de internet sin utilizarlo para ningún fin comercial más bien para uso personal, sin que represente ganancias económicos para el negocio.

**Pregunta 8.-** ¿Utiliza el servicio de red informática interna, que le permita comunicarse con sus colaboradores?

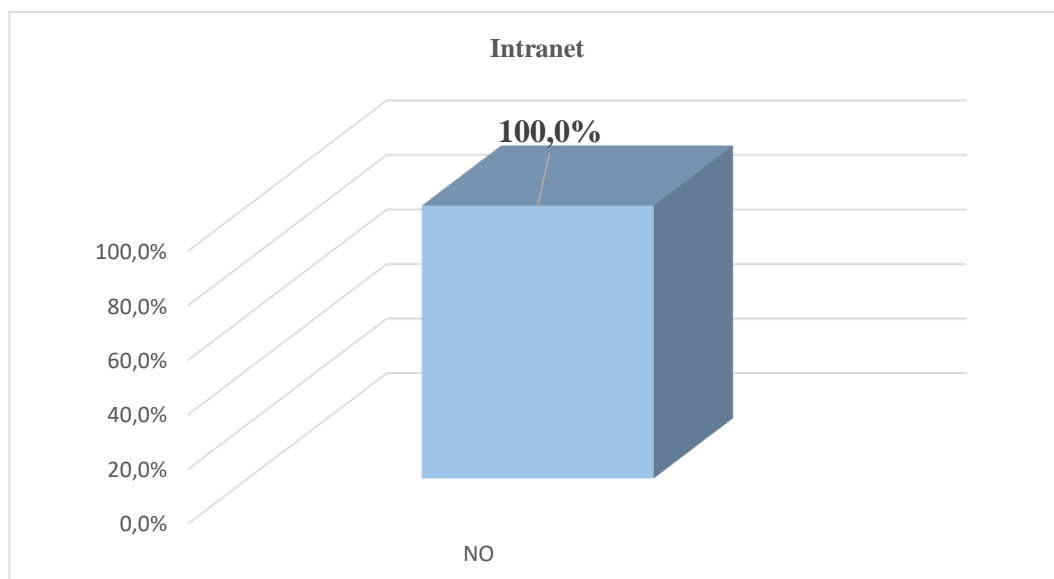
**Tabla 20 Intranet**

<b>Intranet</b>				
<b>12</b>	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
	No	288	100,0	100,0

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 12 Intranet**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

Con respecto a la pregunta de uso de la red intranet para comunicarse con sus colaboradores se expone un total ausentismo en las microempresas de venta al detalle encuestadas, a causa de que carecen de departamentos de venta, marketing, logística, recursos humanos, contabilidad entre otros, donde se requiere este tipo de comunicación con el propósito de ir mejorando los procesos administrativos enviando y recibiendo información rápida de calidad.

**Pregunta 9.-** ¿Considera que con la tecnología que utiliza el desempeño de su negocio es el adecuado?

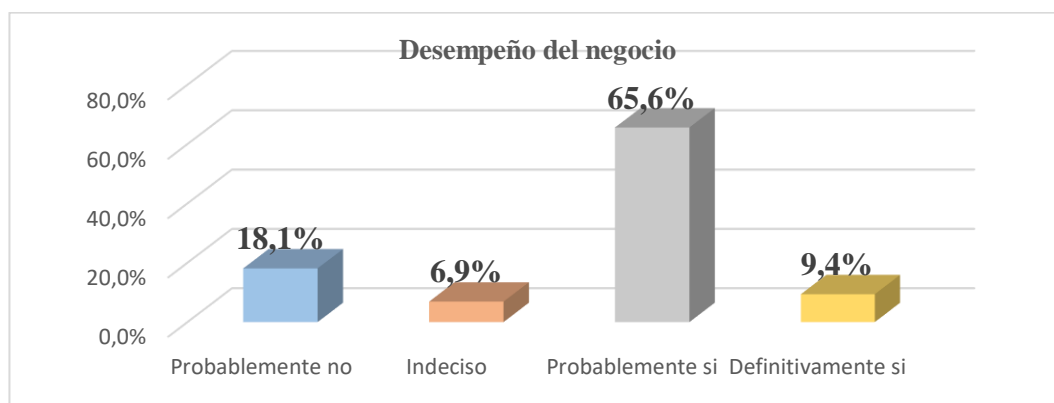
**Tabla 21 Desempeño del negocio**

<b>Desempeño del negocio</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>13</b>	Probablemente no	52	18,1	18,1
	Indeciso	20	6,9	25,0
	Probablemente sí	189	65,6	90,6
	Definitivamente sí	27	9,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 13 Desempeño del negocio**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

De los microempresarios de venta al detalle encuestados conviene decir que gran parte manifestaron que con el uso tecnológico que utilizan, el desempeño de su negocio consideran que sí es el adecuado, esto se debe a la mejoría de la eficacia y eficiencia en sus procesos tanto internos como externos los cuales están enfocados estratégicamente a cumplir con la misión, visión y objetivos empresariales, con el único fin de contribuir de forma sostenida a los resultados pensando en los clientes en relación al cumplimiento de las metas, habría decir que además una pequeña parte está indeciso, es decir que no tiene noción del desarrollo de su negocio en el mercado que se desenvuelve y trabaja sin ninguna planificación a futuro.

**Pregunta 10.-** ¿La gestión con sus proveedores es de fácil acceso para realizar los pedidos de sus productos?

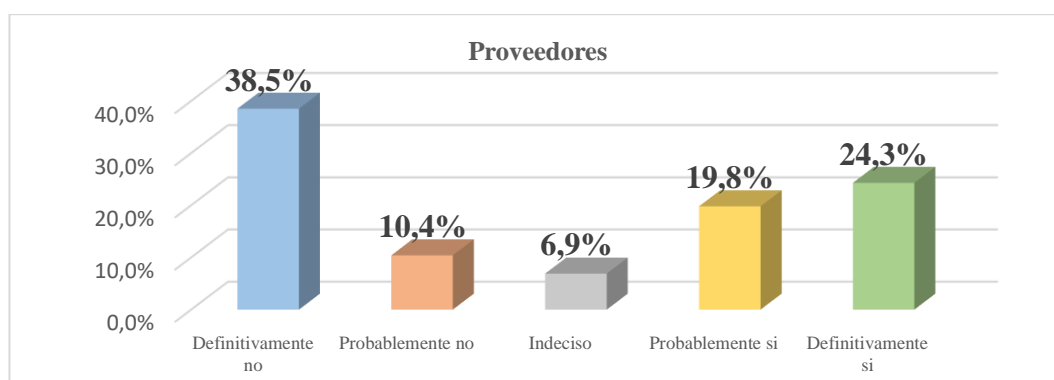
**Tabla 22 Proveedores**

<b>Proveedores</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>14</b>	Definitivamente no	111	38,5	38,5
	Probablemente no	30	10,4	49,0
	Indeciso	20	6,9	55,9
	Probablemente sí	57	19,8	75,7
	Definitivamente sí	70	24,3	100,0
	<b>Total</b>		288	100,0

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 14 Proveedores**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

De acuerdo a la pregunta sobre la facilidad de acceso en cuestión de los pedidos de los productos a los proveedores se puede puntualizar que la mayoría de los microempresarios de venta al detalle encuestados manifestaron que no es fácil, en cual en ciertas ocasiones tienen que esperar incluso días para poder comunicarse, por ende informarle de sus inquietudes e inconformidades acerca de la mercancía, en otras palabras no existe un medio de comunicación eficiente, por otro lado es necesario recalcar que una pequeña parte manifiestan lo contrario, en el cual es óptimo el tiempo de entrega teniendo una comunicación fluida.

**Pregunta 11.-** ¿Con el uso de equipos tecnológicos ha obtenido una reducción de costos?

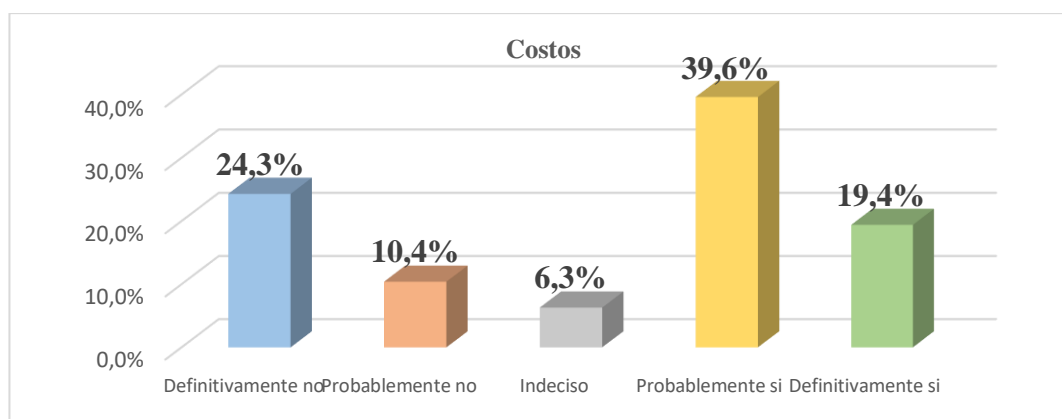
**Tabla 23 Costos**

<b>Costos</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>15</b>	Definitivamente no	70	24,3	24,3
	Probablemente no	30	10,4	34,7
	Indeciso	18	6,3	41,0
	Probablemente sí	114	39,6	80,6
	Definitivamente sí	56	19,4	100,0
	<b>Total</b>		<b>288</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 15 Costo**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

De acuerdo a la información levantada, generalmente los microempresarios de venta al detalle encuestados alegan que con el uso de equipos tecnológicos han comprobado una reducción en sus costos, debido que optimizan los procesos de planeación, al tener un registro de los gastos innecesarios incurridos en sus diferentes actividades comerciales con la finalidad de reducirlo en miras a contribuir a la eficacia y eficiencia de su negocio, por otro lado queda por aclarar que un diminuto porcentaje se encuentra indeciso, dado que carecen de firmeza o seguridad del aporte que dan las tecnologías y omiten responder con claridad.

**Pregunta 12.-** ¿Los precios de sus productos (bienes/servicios) están acorde a la demanda del mercado?

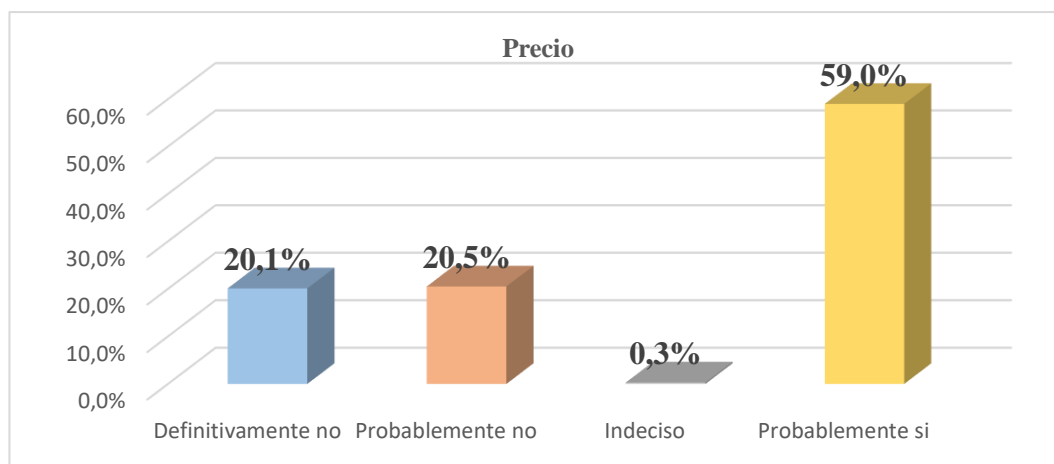
**Tabla 24 Precio**

<b>Precio</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>16</b>	Definitivamente no	58	20,1	20,1
	Probablemente no	59	20,5	40,6
	Indeciso	1	,3	41,0
	Probablemente sí	170	59,0	100,0
	<b>Total</b>	288	100,0	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 16 Precio**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

La encuesta realizada refleja que la mayoría de los microempresarios aducen que el precio de sus productos (bienes/servicios) si está acorde a la demanda del mercado, puesto que los precios que establecen son accesibles para el público al que se dirigen, los mismos que permiten ser competentes frente a sus competencias inmediatas, sin embargo este sector es difícil que alteren el precio del mercado sobre algún producto dañando la oferta y demanda, no obstante una insignificante proporción se encuentra indeciso en referencia al asunto tratado prefiriendo abstenerse a responder.

**Pregunta 13.-** ¿Ha recibido capacitaciones en temáticas de uso eficiente de tecnologías en gestión empresarial?

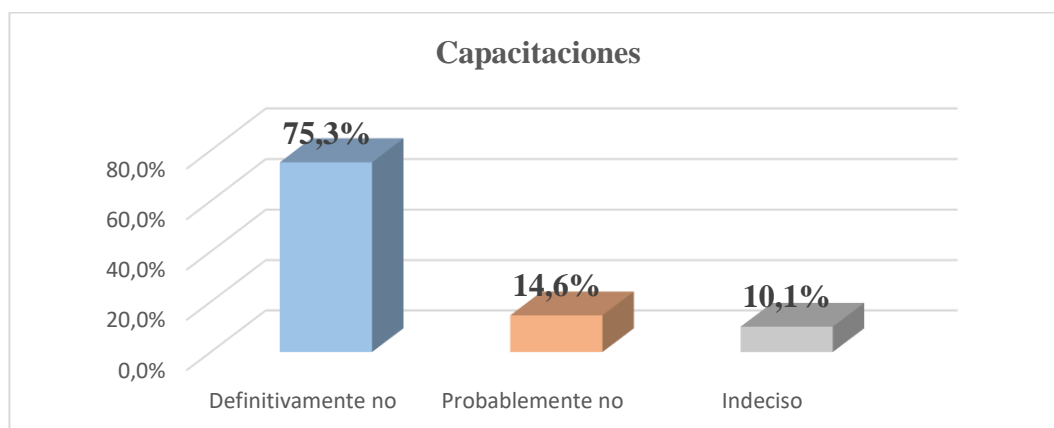
**Tabla 25 Capacitaciones**

<b>Capacitaciones</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>17</b>	Definitivamente no	217	75,3	75,3
	Probablemente no	42	14,6	89,9
	Indeciso	29	10,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 17 Capacitaciones**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

En referencia a las capacitaciones sobre uso eficiente de tecnologías que coadyuve a la gestión empresarial es evidente que la mayoría no han recibido ningún tipo de capacitación sobre esa temática, a tal efecto que desconocen o tienen poco interés para instruirse de conocimientos que resulte en la solución de problemas presentados en el negocio, es importante recalcar que el MIPRO brinda mayormente capacitaciones gratuitas enfocadas a temas de emprendimiento, por otra parte, resulta costoso para este sector de la economía contratar una firma consultora externa dentro de la provincia de Santa Elena que brinde este tipo de capacitaciones.

**Pregunta 14.-** ¿Cumple con la satisfacción del cliente con el uso de las TIC's?

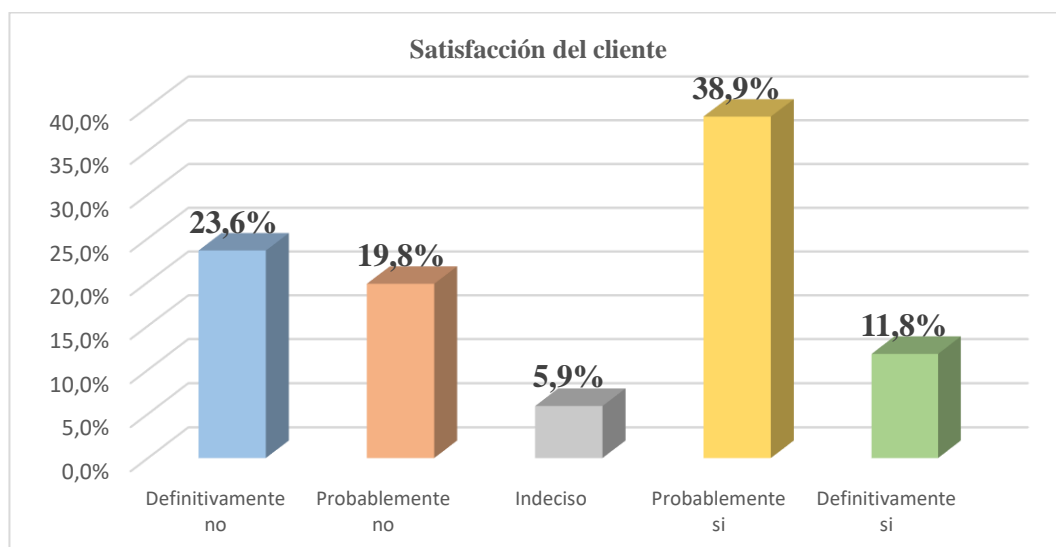
**Tabla 26 Satisfacción del cliente**

<b>Satisfacción del cliente</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>18</b>	Definitivamente no	68	23,6	23,6
	Probablemente no	57	19,8	43,4
	Indeciso	17	5,9	49,3
	Probablemente sí	112	38,9	88,2
	Definitivamente sí	34	11,8	100,0
	<b>Total</b>		288	100,0

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 18 Satisfacción del cliente**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

La mayor parte de los microempresarios de venta al detalle manifestaron que sí cumplen con la satisfacción del cliente con el uso de las TIC's, puesto que les permite brindar un mejor servicio, rápido y confiable cumpliendo sus expectativas e incluso dar a conocer las promociones, descuentos a sus clientes a través de las redes sociales quienes de esta manera reciben información electrónica en la comodidad de su hogar, trabajo o donde se encuentre, al respecto conviene decir que una reducida parte está indeciso.



**Pregunta 15.-** ¿Considera que cumple con los objetivos empresariales trazados en su negocio?

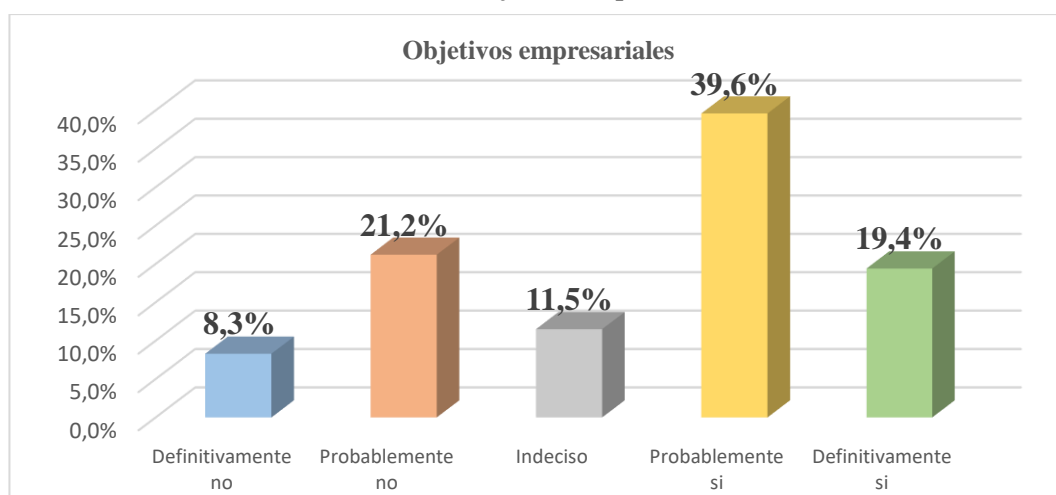
**Tabla 27** Objetivos empresariales

<b>Objetivos empresarial</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>19</b>	Definitivamente no	24	8,3	8,3
	Probablemente no	61	21,2	29,5
	Indeciso	33	11,5	41,0
	Probablemente sí	114	39,6	80,6
	Definitivamente sí	56	19,4	100,0
	<b>Total</b>		<b>288</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 19** Objetivos empresariales



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

En esta pregunta podemos distinguir que por lo general los microempresarios consideran que cumplen con sus objetivos empresariales trazados en su negocio, debido a que lo consideran como la brújula o guía para el direccionamiento de su negocio, al mismo tiempo que proyectan estrategias y acciones a corto, mediano e incluso largo plazo para su crecimiento económico, habría que decir también que una pequeña parte manifiestan lo contrario por diferentes circunstancias que opacan el cumplimiento de sus actividades.

**Pregunta 16.-** ¿Obtiene resultados económicos favorables con la utilización de las tecnologías?

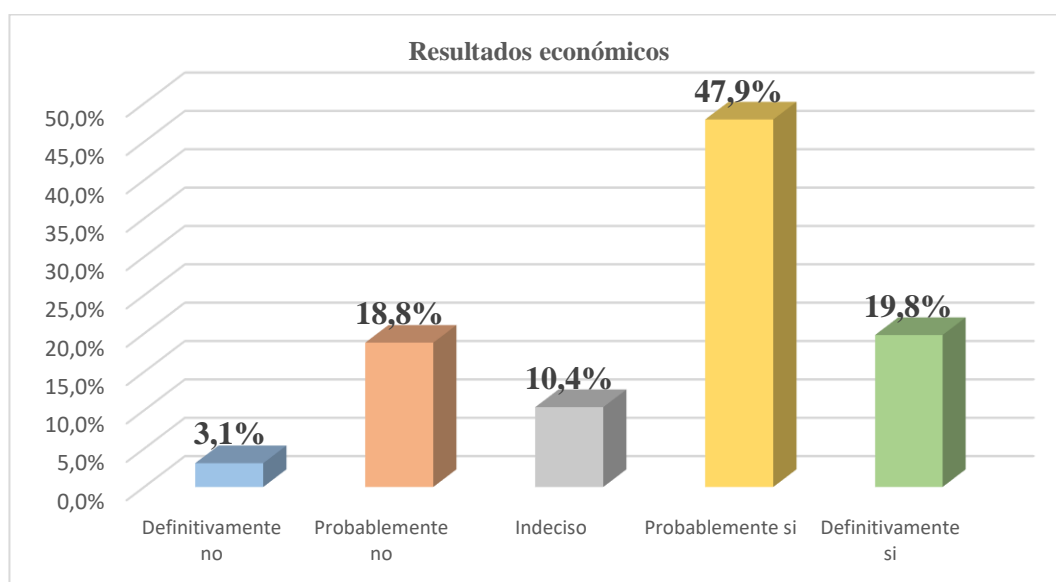
**Tabla 28 Resultados económicos**

<b>Resultados económicos</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>20</b>	Definitivamente no	9	3,1	3,1
	Probablemente no	54	18,8	21,9
	Indeciso	30	10,4	32,3
	Probablemente sí	138	47,9	80,2
	Definitivamente sí	57	19,8	100,0
	Total	288	100,0	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 20 Resultado económicos**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

En su mayoría los microempresarios de venta al detalle aseveran tener resultados económicos favorables con la utilización de las tecnologías, de modo que están creciendo financieramente a pesar de la situación económica del país, es decir se están desempeñando de la mejor manera puesto que no lo percibieron como una gasto más bien como una inversión a corto plazo, hay que mencionar, además que, por otra parte los encuestados difiere ante la pregunta.

**Pregunta 17.-** ¿Cree que con la aplicación adecuada de las TIC's mejorará la productividad de su negocio?

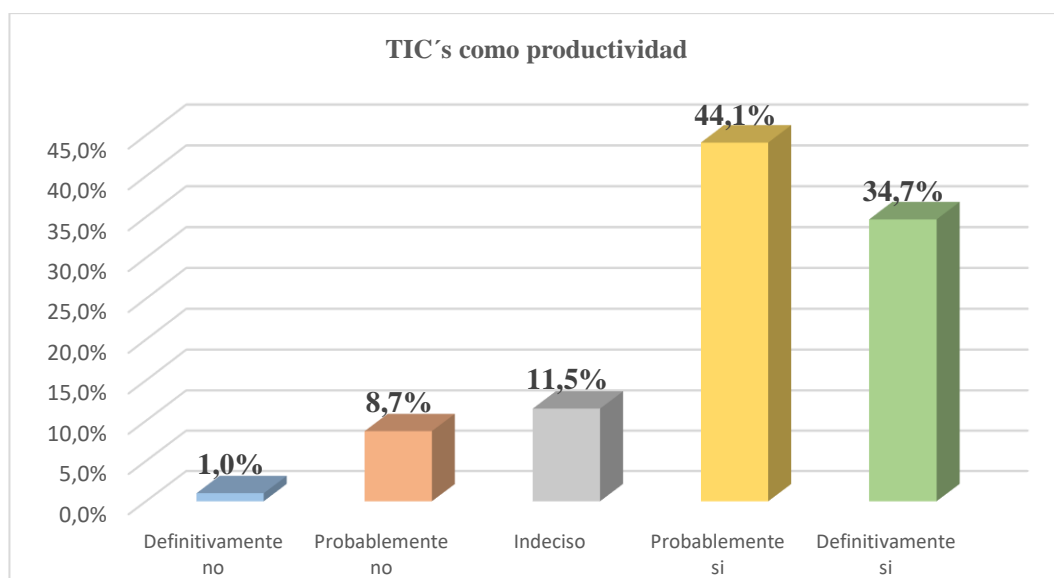
**Tabla 29** TIC's como productividad

<b>TIC's como productividad</b>				
	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>21</b>	Definitivamente no	3	1,0	1,0
	Probablemente no	25	8,7	9,7
	Indeciso	33	11,5	21,2
	Probablemente sí	127	44,1	65,3
	Definitivamente sí	100	34,7	100,0
	Total	288	100,0	

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

**Gráfico 21** TIC's como productividad



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

En general los microempresarios de venta al detalle encuestados manifestaron que con la aplicación adecuada de las TIC's están conscientes que si se mejorará la productividad de su negocio, entonces resulta que con los conocimientos sobre la temática es más fácil aplicar estrategias enfocados hacia ese horizonte, asimismo la brecha del fracaso sería mínimo, por otro lado una porción del porcentaje consideran que no aportan al desempeño de su negocio.

### **3.2. Limitaciones.**

Un factor limitante para el trabajo de investigación coexistió en el bosquejo de teorías y conceptos referente a las variables en estudio que representó una pequeña dificultad en recopilar fuentes de información para el marco teórico, puesto que son pocos los autores que en los últimos cinco años publicaron un libro, revista científica y tesis, que fundamente el trabajo investigativo.

Otro aspecto que se resalta fue la predisposición por parte de los microempresarios de venta al detalle del cantón La Libertad en relación a la encuesta, existiendo restricción al brindar la información necesaria del desempeño de su negocio debido a las función de los microempresarios, por lo cual se los visito por repetidas ocasiones al lugar, lo que represento gastos externos en transportación para el investigador.

### **3.3.Resultados.**

En síntesis, las TIC's aportan a las microempresas de venta al detalle en la manera de poder expandirse a nuevos nichos de mercado donde anteriormente se necesitaba de recursos económicos, humanos y materiales para captar clientes potenciales o fidelizarlos, el mismo que representaba un enorme esfuerzo; las redes sociales, el dominio de una página web, correo electrónico, y otras plataformas digitales han facilitado reducir costes y llegar a un mayor público satisfaciendo sus necesidades.

Del mismo modo, es importante puntualizar que las tendencias tecnológicas enfocadas a la gestión interna de las microempresas facilita la toma de decisiones,

puesto que poseer con software, aplicaciones y una red informática interna de comunicación tecnológica coadyuva al control de inventario, al control de costes operativos, tener registro de ventas, crear base de datos de clientes, y llevar un registro contable de su negocio, por otro lado tenemos que tomar en cuenta que nada sirve contar con las TIC's, y sin tener a la persona con conocimientos que pueda aplicar estratégicamente en beneficio del negocio.

Además, se determinó que la mayor participación del mercado de microempresas de venta al detalle en el cantón La Libertad, lo ocupan los minimarket's junto con los centros comerciales de venta de ropa y calzado con un 89.9%, de los cuales mayormente son dirigidos por el género masculino, sin embargo ostentan estudios primarios el cual conlleva a que realicen sus actividades con déficit de conocimientos sobre gestión empresarial.

Conjuntamente, la infraestructura donde ofertan sus productos (bienes/servicio) por lo general el 59,4% debe arrendar, en este sentido se deben buscar alternativas que minimicen los gastos de arriendo.

De la misma forma, el 60,8% de los microempresarios tiene poco implementado las TIC's en su negocio, no obstante esto se puede asociar al desconocimiento de los beneficios que brinda este tipo de tecnología, aunque consideran que el desempeño de su negocio es el adecuado, en razón que las tecnologías les brinda la oportunidad de satisfacer las necesidades de su clientes, tener una mejor comunicación con sus proveedores reduciendo tiempo, costes y esfuerzo contribuyendo a la eficacia y eficiencia de los mismos.

Por otra parte, se evidencia que el 80,6% por lo menos tienen una computadora con aplicaciones ofimáticas, entre los cuales lo más utilizados están; Word y Excel, cabe recalcar que estas aplicaciones normalmente vienen incorporadas en el sistema operativo que se adquiere, pero sin embargo no garantiza el uso de estos para fines administrativos intrínsecamente del negocio.

Del mismo modo, el 49,7% no tienen implementado un software, dejando de lado llevar un sistema de información gerencial, porque los costos son altos en el cual se necesita una inversión de capital significativa, ante esta situación amerita la inserción de tecnologías pocos costosos para este sector de la economía con la finalidad de mejorar el desempeño de su negocio.

Si bien es innegable que el acceso a internet es aceptable en el mercado de las microempresas de venta al detalle, el uso que le dan es deficiente debido que el 40,3% lo hace para buscar información en general, y solamente el 19,4% lo hace para tener presencia en alguna red social, dejando de lado la incursión en el e-commerce, world wide web, e-gobierno, cloud computing.

De esta manera se evidencia que los microempresarios por su nivel educativo, solo hacen uso de tecnologías básicas y omiten las tecnologías complejas, esto se debe a la complejidad que esto involucra.

### **3.3.1. Comprobación de hipótesis.**

Las hipótesis planteadas en el presente trabajo están conformada por hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) e hipótesis alternativa (**H<sub>1</sub>**).

- **H<sub>0</sub>:** Las TIC's no inciden en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.
- **H<sub>1</sub>:** Las TIC's inciden en el desempeño de las microempresas de venta al detalle de cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

Con el fin de la comprobación de las hipótesis se utilizó el software estadísticos SPSS 25 por medio del Chi-cuadrado de Pearson, en el cual se examinó las variables de estudio con el objetivo de correlacionarlas, por lo tanto el nivel de confianza o de significancia para este trabajo investigativo es del 0,95 (95%) y del 0,05 (5%) de posibilidad de error.

Con el propósito de realizar este procedimiento se seleccionaron las interrogantes en base a la encuesta aplicada que respondan a las hipótesis planteadas en el trabajo investigativo entre los cuales fueron escogidas una pregunta de la variable independiente y otra de la variable dependiente respectivamente detallados a continuación:

- ¿En su negocio tiene implementadas las TIC's para el desarrollo de su gestión empresarial?
- ¿Considera que con la tecnología que utiliza el desempeño de su negocio es el adecuado?

Hay que mencionar que, además para el juicio de aceptación de las hipótesis se deben tomar parámetros estadísticos de correlación conjuntamente con los grados de libertad detallados a continuación:

Si el Chi-cuadrado  $\chi^2 c$  es  $>$  que la distribución del Chi-cuadrado  $\chi^2 t$ , se debe aceptar la hipótesis alternativa y por ende rechazar la hipótesis nula, si el caso es el contrario es decir que si  $\chi^2 c$  es  $<$  que el  $\chi^2 t$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Para obtener el valor de Chi-cuadrado ( $\chi^2 c$ ) se calculó a través de la siguiente fórmula;

**Tabla 30 Fórmula Chi-cuadrada**

		Descripción
$\chi^2 c = \frac{\sum(Oi - Ei)^2}{Ei}$	$\chi^2 c =$	Chi cuadrado
	$\sum =$	Sumatoria
	$Oi =$	Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)
	$Ei =$	Frecuencia esperada (respuesta que se esperaban)

**Fuente:** (Rodríguez, Pierdant, & Rodríguez, 2016)

**Elaborador por:** Jonathan Panchana

Una vez procesados los datos se obtuvieron los siguientes resultados;

**Tabla de contingencia.**

**Tabla 31 Resumen tabla de contingencia**

	Resumen del procesamiento de los casos				
	Casos				
	Válidos		Perdidos	Total	
	N	Porcentaje	N	N	Porcentaje
¿En su negocio tiene implementado las TIC's para el desarrollo de su gestión empresarial? * ¿Considera que con la tecnología que utiliza el desempeño de su negocio es el adecuado?	288	100,0%	0	288	100,0%

**Fuente:** IBM SPSS 25

**Elaborador por:** IBM SPSS 25



En esta tabla de contingencia se puede evidenciar los casos de los valores válidos y perdidos, en este caso no existe ningún valor perdido que altere la interpretación de los análisis con las preguntas planteadas anteriormente.

### Recuento de tabla de contingencia.

**Tabla 32 Recuento tabla de contingencia**

Recuento		¿Considera que con la tecnología que utiliza el desempeño de su negocio es el adecuado?				Total
		Probablem ente no	Indeciso	Probable mente si	Definiti vamente si	
¿En su negocio tiene implementado las TIC's para el desarrollo de su gestión empresarial?	Nada impleme ntado	0	0	7	0	7
		1,3	,5	4,6	,7	7,0
	Poco impleme ntado	43	13	105	14	175
		31,6	12,2	114,8	16,4	175, 0
	Algo impleme ntado	9	7	43	12	71
	12,8	4,9	46,6	6,7	71,0	
	Bastante impleme ntado	0	0	34	1	35
		6,3	2,4	23,0	3,3	35,0
		52	20	189	27	288
Total		52,0	20,0	189,0	27,0	288, 0

Fuente: IBM SPSS 25

Elaborador por: IBM SPSS 25

Esta tabla correlaciona las preguntas planteadas para la comprobación de hipótesis, en el cual se recuenta las frecuencias esperadas en comparación con las frecuencias observadas.

## Chi-cuadrado.

Tabla 33 Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,245 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitudes	40,964	9	,000
Asociación lineal por lineal	9,662	1	,002
N de casos válidos	288		

a. 7 casillas (43,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,49.

Fuente: IBM SPSS 25

Elaborador por: IBM SPSS 25

Una vez aplicado en Chi-cuadrado de Pearson en el software estadístico mencionado anteriormente se determina que  $\chi^2_c$  obtuvo un valor de 31,245 con 9 grados de libertad (gl), y  $\chi^2_t$  obtuvo un valor de 16,9190 con un nivel de confianza del 95%.

## Decisión.

Como  $\chi^2_c$  es  $>$  que el valor de  $\chi^2_t$ , la hipótesis nula se rechaza consecutivamente se acepta la hipótesis alternativa, al mismo tiempo que con los resultados obtenidos se comprueba que la variable independiente se correlaciona con la variable dependiente, en otras palabras las TIC's inciden en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Liberad, provincia de Santa Elena, el cual surge la propuesta.

### **3.4. Propuesta.**

“Modelo de capacitación de buenas prácticas de uso de las TIC’s para el óptimo desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena”.

#### **3.4.1. Introducción.**

Las capacitaciones hoy en día son herramientas primordiales que permiten actualizar conocimientos y habilidades sobre temas de índole formativa, las cuales a su vez crean oportunidades de desarrollo personal y empresarial. Asimismo, el microempresario debe conocer las nuevas tendencias tecnológicas que aportan a la eficacia y eficiencia en sus diferentes actividades que realizan en su negocio.

El modelo de capacitación estará dividido en tres fases; capacitación presencial, asesoramiento y capacitación online y por ultimo control y seguimiento. Los ejes temáticos a impartir están encaminados sobre las TIC’s en la gestión empresarial. La capacitación presencial estará conformada por los principales temas; introducción de tecnologías, administración electrónica, sistemas integrados de información y redes informáticas, el mismo que estará dirigido a las entidades públicas de la provincia de Santa Elena con la finalidad que desarrollen las capacitación dirigidas a los microempresarios de venta al detalle, asimismo, se pone en consideración el prototipo de asesoramiento y capacitación online que impulse la preparación constante generando un impacto positivo para los negocios dentro del cantón La Libertad y sus alrededores, a su vez se establece las fechas a ejecutar el plan de acción del modelo de capacitación de buenas prácticas de uso de las TIC’s

cuyos días están distribuidos en el mes de enero, febrero, marzo y abril del año 2019 ajustándose a horarios flexibles para las partes interesadas, cabe recalcar que se debe contratar al talento humano especializado para tener el éxito deseado y el cumplimiento a las metas establecidas.

#### **3.4.2. Justificación.**

Actualmente, las TIC's juegan un papel trascendental en el sector empresarial, por aquello es necesario adaptar efectivamente las nuevas herramientas tecnológicas virtuales en los negocios, las mismas que facilitan la inserción a nuevos nichos de mercados a través de internet, además de ayudar a la toma de decisiones por la información digital que brindan.

Es necesario recalcar que los microempresarios del cantón La Libertad desconocen de los beneficios del uso adecuado de las TIC's en su gestión empresarial, desaprovechando las oportunidades que brinda el internet, las aplicaciones ofimáticas, los softwares empresariales a la gestión interna y externa del negocio por el motivo del escaso interés de parte de las empresas privadas como las entidades públicas en brindar asesoramiento y capacitaciones sobre la temática planteada anteriormente.

De la misma forma, se recalca que las instituciones públicas competentes en el ámbito de las microempresas dentro de la provincia de Santa Elena, gestionan capacitaciones enfocados a temas de prestaciones bancarias, liderazgo, entre otros, motivo por el cual se ha considerado proponer al MIPRO, Cámara de Comercio Santa Elena, GAD La Libertad, el modelo de capacitación con el eje temático de

las TIC's en gestión empresarial, dado que es necesario asesorar y capacitar a este sector por ser fuente de dinamismo económico y generadores de empleo.

Es importante recalcar que las capacitaciones generan habilidades y conocimientos, los mismos que se demandan para el óptimo desempeño del negocio, ayudando a mejorar la eficacia y eficiencia de los mismos.

### **3.4.3. Objetivo general.**

Determinar en el año 2019 el modelo de capacitación de buenas prácticas de uso de las TIC's dirigido a fortalecer el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón la Libertad, a ser impartidas por las entidades participantes mencionadas anteriormente.

#### **3.4.3.1. Objetivos específicos.**

- Establecer los temas relevantes en referencia a las TIC's en gestión empresarial.
- Desarrollar un cronograma a corto plazo dirigido a capacitar a los microempresarios.
- Discutir con las entidades participantes la creación de una página web de consultoría y capacitaciones online dirigido a los microempresarios.
- Estructurar un control y seguimiento del modelo de las capacitaciones de buenas prácticas de uso de las TIC's.

#### **3.4.4. Alcance.**

El modelo de capacitación contribuirá al conocimiento de los microempresarios de venta al detalle del cantón La Libertad interesados en impulsar el desempeño de su negocio, con el uso adecuado de las TIC's para su gestión empresarial.

#### **3.4.5. Fase 1. Capacitaciones presenciales.**

##### **3.4.5.1. Número de participantes.**

Es importante resaltar, que la capacitaciones presenciales tendrán cupos limitados de participante entre 20 a 25 microempresarios que estén comprometidos, puesto que tendrá una duración de 18 horas distribuidas en un mes en las instalaciones de las entidades participantes o a su conveniencia; asimismo, es importante que para obtener mejores resultados se requiere de todas las personas participantes en las distintas reuniones posteriores.

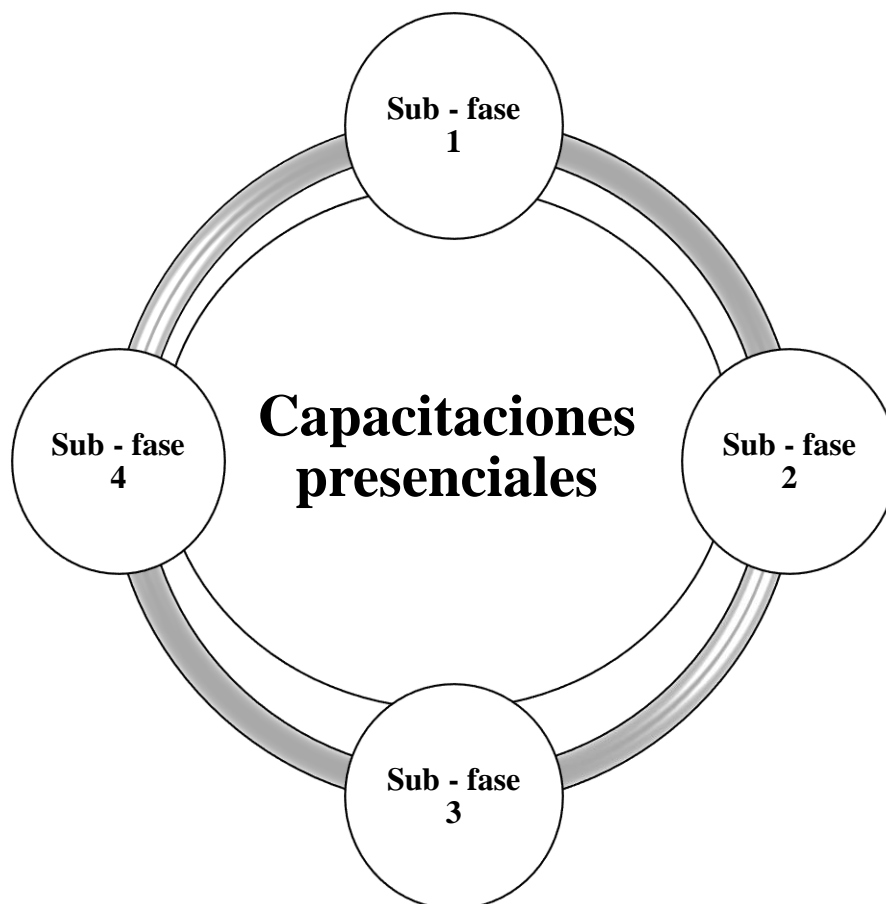
##### **3.4.5.2. Metas.**

- El 50% de los microempresarios participantes incursionen en al ámbito del comercio electrónico.
- El 45% de microempresarios participantes incursionen en el servicio de cloud computing.
- El 100% de los microempresarios participantes lleven consigo registro de sus actividades en aplicaciones ofimáticas propias de la naturaleza de su negocio.

### 3.4.5.3. Estructura de contenidos.

Con el propósito de orientar al microempresario de la manera adecuada a la temática y al entendimiento, es importante señalar que las capacitaciones sean impartidas en 4 sub-fases con diferentes temas en cada una de estas.

**Gráfico 22 Fases del plan de capacitación**



**Fuente:** Microempresas de venta al detalle  
**Elaborado por:** Jonathan Panchana

A continuación se detalla cada una de las sub - fases a ejecutarse;

**Tabla 34 Fase 1: Introducción a las tecnologías.**

**Sub - fase 1  
Introducción a las tecnologías**

**Objetivo**

Comprender la importancia de las tecnologías para operar y administrar en el ámbito empresarial.

**Facilitador**

- Profesional en TIC´s

**Horario**

- De 08:30 hasta 12:30

Actividades	Enero 2019		Recursos y materiales
	21-01-19	12-02-19	
Convocatoria a los microempresarios.	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Diapositivas</li> <li>▪ Videos</li> <li>▪ Proyector</li> <li>▪ Pizarra</li> <li>▪ Marcador</li> <li>▪ Cuaderno</li> <li>▪ Esferos</li> </ul>
Capacitar a los microempresarios.		X	

**Contenido a impartir**

- Qué es tecnología.
- Papel actual de los sistemas de información en los negocios.
- Equipos tecnológicos más utilizados para el óptimo desempeño de las microempresas.

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborado por:** Jonathan Panchana



**Tabla 35 Fase 2: Administración electrónica**

**Sub fase 2  
Administración electrónica**

**Objetivo**

Conocer las aplicaciones de Microsoft office y cómo aplicarlos eficientemente en su negocio.

**Facilitador**

- Profesional en TIC's

**Horario**

- De 08:00 hasta 13:00

Actividades	Febrero 2019		Recursos y materiales
	12-02-19	18-02-19	
Convocatoria a los microempresarios.	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Diapositivas</li> <li>▪ Videos</li> <li>▪ Proyector</li> <li>▪ Pizarra</li> <li>▪ Marcador</li> <li>▪ Cuaderno</li> <li>▪ Esferos</li> </ul>
Capacitar a los microempresarios.		X	

**Contenido a impartir**

- Ofimática.
- Importancia de utilizar las aplicaciones de oficina para llevar a cabo el registro de las actividades de su negocio.
- Análisis de la información proporcionado por las aplicaciones ofimáticas.

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

**Tabla 36 Fase 3: S.I.G.**

**Fase 3  
S.I.G.**

**Objetivo**

Dar a conocer los beneficios que brinda los sistemas informáticos gerenciales y cómo aplicarlos eficientemente en su negocio.

**Facilitador**

- Profesional en TIC's

**Horario**

- De 08:30 hasta 12:30

Actividades	Febrero 2019		Recursos y materiales
	18-02-19	22-02-19	
Convocatoria a los microempresarios.	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Diapositivas</li> <li>▪ Videos</li> <li>▪ Proyector</li> <li>▪ Internet</li> <li>▪ Pizarra</li> <li>▪ Marcador</li> <li>▪ Cuaderno</li> <li>▪ Esferos</li> </ul>
Capacitar a los microempresarios.		X	

**Contenido a impartir**

- Software.
- Tipos de software gerenciales.
- Uso de software libres.
- Tendencias de las plataformas de software contemporáneos.
- Importancia de uso de software en la gestión empresarial.

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle  
**Elaborado por:** Jonathan Panchana

**Tabla 37 Fase 4: Redes Informáticas**

**Fase 4  
Redes Informáticas**

**Objetivo**

Comprender el funcionamiento de las redes informáticas en el ámbito empresarial con la finalidad de utilizarlos eficientemente en su negocio.

**Facilitador**

- Profesional en TIC's

**Horario**

- De 08:00 hasta 13:00

Actividades	Febrero 2019		Recursos y materiales
	22-02-19	27-02-19	
Convocatoria a los microempresarios.	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Diapositivas</li> <li>▪ Videos</li> <li>▪ Proyector</li> <li>▪ Internet</li> <li>▪ Pizarra</li> <li>▪ Marcador</li> <li>▪ Cuaderno</li> <li>▪ Esferos</li> </ul>
Capacitar a los microempresarios.		X	

**Contenido a impartir**

- Internet.
- Internet orientado al e-commerce.
- Uso de cloud computing enfocado a la gestión empresarial.
- World Wide Web, ventajas y desventajas.
- Social media corporativo, ventajas y desventajas.

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

#### **3.4.5.4. Beneficios.**

- El microempresario obtendrá conocimientos acerca de cómo adaptar las TIC's en sus negocios.
- Los gestores de negocios conocerán la manera adecuada del uso de software y aplicaciones ofimáticas que mejoren el desempeño de sus actividades.
- Implementar en sus negocios las plataformas virtuales direccionadas al ámbito empresarial, las mismas que a través del internet permiten respaldar información en la nube e interacción entre cliente-empresario.
- Cabe recalcar que al concluir las cuatro fases del plan de capacitación recibirán un certificado.

### 3.4.5.5. Cronograma de capacitación presencial.

Tabla 38 Cronograma de capacitación presencial

N°	Descripción	Tema	2019					Recursos y materiales
			Ene.	Febrero				
			21	12	18	22	27	
1	Convocatoria a los microempresarios.	Introducción a la tecnología.						<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Diapositivas</li> <li>▪ Videos</li> <li>▪ Proyector</li> <li>▪ Pizarra</li> <li>▪ Marcadores</li> <li>▪ Cuadernos</li> <li>▪ Esferos</li> </ul>
2	Capacitar a los microempresarios.							
3	Convocatoria a los microempresarios.	Administración electrónica.						<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Diapositivas</li> <li>▪ Videos</li> <li>▪ Proyector</li> <li>▪ Pizarra</li> <li>▪ Marcadores</li> <li>▪ Cuadernos</li> <li>▪ Esferos</li> </ul>
4	Capacitar a los microempresarios.							

5	Convocatoria a los microempresarios.	S.I.G.						<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Diapositivas</li> <li>▪ Videos</li> <li>▪ Proyector</li> <li>▪ Pizarra</li> <li>▪ Marcadores</li> <li>▪ Cuadernos</li> <li>▪ Esferos</li> </ul>
6	Capacitar a los microempresarios.							
7	Convocatoria a los microempresarios.	Redes informáticas.						<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laptop</li> <li>▪ Diapositivas</li> <li>▪ Videos</li> <li>▪ Proyector</li> <li>▪ Pizarra</li> <li>▪ Marcadores</li> <li>▪ Cuadernos</li> <li>▪ Esferos</li> </ul>
8	Capacitar a los microempresarios.							
9	Entrega de certificados.							<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Certificados</li> </ul>

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

### 3.4.5.6. Presupuesto de capacitación presencial.

Tabla 39 Presupuesto de capacitación presencial

N <sup>a</sup>	Descripción	Cantidad	P. Unitario	Costo Total
1	Facilitador	1	1.200,00	1.200,00
2	Laptop	1	460,00	460,00
3	Proyector	1	400,00	400,00
4	Cuadernos	30	1,00	30,00
5	Esferos	30	0,25	7,50
6	Internet			22,50
7	Break	4	20,00	80,00
8	Certificado	30	0,15	4,50
	<b>Total</b>			<b>2.204,50</b>

Fuente: Microempresas de venta al detalle

Elaborado: Jonathan Panchana

### 3.4.6. Fase 2: Prototipo de consultoría y capacitación online.

#### “Microempresario de venta al detalle tecnológico”

Una vez desarrolladas las capacitaciones presenciales, es importante que el microempresario cuente con facilidad de asesoramiento y seguir preparándose en áreas que aporten al desempeño de su negocio indistintamente del lugar en que se encuentren, en el cual sean ellos quienes elijan su propio horario de estudio.

Con lo mencionado anteriormente, se recomienda a las entidades participantes que desarrollen una página web de consultoría y capacitaciones digitales dirigida a los microempresarios, a su vez que conformen un equipo de trabajo encaminado a crear los espacios digitales, es decir que amplíen los ejes temáticos para brindar las condiciones adecuadas, asimismo crear videos tutoriales cuyo fin sea especializarlos en áreas de formación para su propio beneficio.

Entre las principales áreas de formación a desarrollarse están los siguientes:

**Tabla 40 Áreas de formación**

<b>Áreas</b>	<b>Temas</b>
Comercio Electrónico.	Marketing Digital. Tiendas virtuales. Bancarización. Ciberseguridad. Pago para las tiendas online.
Productividad y operaciones.	Gestión de inventario. Gestión de compras en línea. Control de calidad. Plan de producción.
Administración.	Manejo de recursos humanos, físicos y económicos con tecnología. Facturación electrónica.
Planeación estratégica y toma de decisiones.	Planes estratégicos usando herramientas TIC's.

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborado:** Jonathan Panchana

Para lo cual se menciona las actividades primordiales a seguir:

- Diálogo entre las autoridades participantes.
- Conformación de equipo de trabajo (4).
- Desarrollar los temas de asesoramiento y capacitación primordiales para los microempresarios.
- Contratación de diseñador web (1).
- Desarrollo de la página web.
- Lanzamiento del proyecto “Microempresario de venta al detalle Tecnológico”

Es importante recalcar que para el éxito del proyecto se adapte un modelo desarrollado en otro país o ciudad para ser implementado en la provincia de Santa



Elena, motivo por el cual se recomienda el modelo “EMPRESARIO DIGITAL” ejecutado en Colombia.

Para mayor información ingresar a la siguiente dirección electrónica:  
[www.mintic.gov.co/empresariodigital](http://www.mintic.gov.co/empresariodigital)

**Ilustración 2** Página web



Fuente: Mintic  
Elaborado por: Mintic

**Ilustración 3** Cursos de la página web



Fuente: Mintic  
Elaborado por: Mintic

### 3.4.6.1. Beneficios.

- El microempresario tendrá la oportunidad de contar con asesoría y capacitaciones online en el horario que lo requieran.
- Las entidades participantes impulsarán la inclusión digital.
- La eficacia y eficiencia de los negocio mejorará.

### 3.4.6.2. Cronograma.

Tabla 41 Cronograma

N°	Descripción	2019																							
		Febrero		Marzo																	Abril				
		25	26	07	08	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	25	26	27	28	29	01	02	03	05	
1	Diálogo entre autoridades.																								
2	Conformación de equipo de trabajo.																								
3	Desarrollo de temas.																								
4	Contratación de diseñador web y creación de página web.																								
5	Ajustes.																								
6	Lanzamiento del proyecto.																								

Fuente: Microempresas de venta al detalle

Elaborador por: Jonathan Panchana

### 3.4.6.3. Presupuesto del prototipo de asesoramiento y capacitación online.

Tabla 42 Presupuesto de asesoramiento y capacitación online.

N°	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Costo
1	Diseñador web	1	2.300,00	2.300,00
2	Desarrollador de contenido	4	800,00	3.200,00
<b>Total</b>				<b>5.500,00</b>

Fuente: Microempresas de venta al detalle

Elaborado por: Jonathan Panchana

### 3.4.7. Fase 3: Control y seguimiento.

Tabla 43 Control y seguimiento: capacitaciones presenciales

---

<b>Título:</b>	<b>Informe de las capacitaciones presenciales.</b>
----------------	--

---

<b>Descripción:</b>	<p>Elaborar un informe sobre las capacitaciones y su objetivo alcanzado.</p> <p>Entre los cuales debe contener los siguientes argumentos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplimiento de las fechas establecidas para las capacitaciones.</li><li>2. Detalles de los microempresarios que concluyeron las 4 sub – fases.</li><li>3. Detalle de las microempresarios que abandonaron las capacitaciones (si lo hubiera).</li><li>4. Microempresarios que utilizan ofimática.</li><li>5. Microempresarios que cuentan con softwares gerenciales en beneficio de su negocio.</li><li>6. Microempresarios que han incursionado en el ámbito de comercio electrónico.</li><li>7. Microempresarios que utilizan servicio de cloud computing.</li><li>8. Porcentaje de microempresarios que utilizan el servicio de internet con fines comerciales.</li><li>9. Detallar las falencias detectadas.</li></ol>
<b>Tareas:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Visitar a los microempresarios en su negocio después de las capacitaciones impartidas.</li><li>▪ Levantar información sobre el logro alcanzado de las capacitaciones.</li><li>▪ Realizar el documento y ser entregado a su superior encargado.</li></ul>
<b>Fecha:</b>	18/03/19 – 22/03/19
<b>Responsable:</b>	Entidades participantes
<b>Coste:</b>	100,00

---

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

**Tabla 44 Control y seguimiento; asesoramiento y capacitaciones online.**

---

<b>Título:</b>	<b>Informe de prototipo de asesoramiento y capacitaciones online.</b>
----------------	---

---

<b>Descripción:</b>	<p>Presentar informe de las diferentes actividades realizadas para la ejecución del prototipo. El presente documento debe contener los siguientes argumentos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Puntos acordados entre las autoridades participantes en las reuniones ejecutadas.</li><li>2. Detalles de la conformación de equipo de trabajo.</li><li>3. Detalles sobre la contratación del diseñador web o alternativa tratada (si lo hubiera).</li><li>4. Detalle del prototipo desarrollado y ejecutado.</li><li>5. Detalle de aceptación por parte de los microempresarios de las asesorías y capacitaciones online.</li></ol>
<b>Tareas:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Levantar información sobre el estado del prototipo de asesoramiento y capacitaciones online.</li><li>▪ Entregar informe a su superior encargado.</li></ul>
<b>Fechas:</b>	01-04-19 / 15-04-19 – 19-04-19
<b>Responsable:</b>	Entidades participantes.
<b>Coste:</b>	100,00

---

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

### 3.4.8. Plan de acción.

Tabla 45 Plan de acción

	Fases	Objetivo	Estrategia	Fecha		Horas	Participantes	Indicador	Coste
				Inicio	Fin				
Módulo de capacitación de buenas prácticas de uso de las TIC's	Capacitación presencial	Promover el uso adecuado con conocimientos y habilidades sobre las TIC's en la gestión empresarial de las microempresas de venta al detalle.	Usar contenido visual.	21-01-19	27-02-19	18	Entidades publicas Microempresarios	Nº de participantes	2.204,50
	Prototipo de asesoramiento y capacitación online	Efectuar un prototipo de medio electrónico que facilite el asesoramiento y brinde capacitaciones a los microempresarios.	Alianza estratégica con entidades privadas.	25-02-19	05-04-19	----	Entidades publicas Microempresarios	Nº de asesorías proporcionadas online Nº de capacitaciones ofrecidas online	5.550,00

---

Seguimiento y control	Analizar las actividades planteadas con el fin de corregirlas	18-03-19	19-04-19	---	Entidades publicas Microempresarios	% de cumplimiento	200,00
-----------------------	---	----------	----------	-----	-------------------------------------	-------------------	--------

**TOTAL**

**7.950,50**

---

**Fuente:** Microempresas de venta al detalle

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

## **CONCLUSIONES.**

En la investigación sobre las TIC's y su incidencia en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena se puede llegar a las siguientes conclusiones;

- El estudio de campo determinó que las TIC's permiten reducir costos, ahorrar tiempo en las diferentes actividades que realizan, es decir, que agilitan los procesos de cobros y pagos tanto para los clientes como proveedores, además incursionar en nuevos nichos de mercados relacionados con el internet y llevar a cabo registros contables y financieros.
- Se identificaron como factores influyentes para la adopción de las TIC's en las microempresas de venta al detalle, el nivel académico el cual genera un déficit de conocimientos técnicos sobre este tipo de tecnologías, además otro factor limitante es el recurso económico debido que contar con los equipos tecnológicos representa un alto capital de inversión.
- El uso de las TIC's por parte de los microempresarios del cantón La Libertad es restrictivo, debido que la generalmente cuentan con computadoras en su área de trabajo, sin embargo, pocos utilizan aplicaciones y softwares para sus gestiones; además, en el ámbito de internet lo delimitan destinándolo simplemente para búsqueda de información y presencia en las redes sociales de su negocio.
- Dentro de la investigación se determinó que es necesario que se desarrollé un modelo de capacitación dirigido a los microempresarios, puesto que de nada sirve tener implementadas las tecnologías sino se cuenta con la mano

de obra calificada en conocimientos de TIC's; asimismo, para generar oportunidades de inserción a mercados nacionales e internacionales, que represente ganancias económicas.

## **RECOMENDACIONES.**

Para esta respectiva investigación se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Elaborar un programa que permita la integración de las TIC's por parte de los microempresarios de venta al detalle del cantón La Libertad, introduciéndolos a la era tecnológica permanentemente.
- Se sugiere a los microempresarios del cantón La Libertad la formación académica sobre ejes temáticos referentes sobre las TIC's en gestión empresarial, asimismo bosquejar la tecnología que mejor se adapten a las necesidades y exigencias que demanda las diferentes actividades que realizan acorde a su capacidad económica.
- Que los microempresarios del cantón La Libertad empleen aplicaciones ofimáticas, software de uso libre; es decir, sin costo además que incursionen en el comercio electrónico, en el servicio de computación en la nube, tener una página web, con el propósito que mejoren el desempeño de su negocio.
- Que las entidades públicas intervinientes concernientes en el campo microempresarial de la provincia de Santa Elena apliquen el modelo de capacitación con la finalidad de asesorar y capacitar a los microempresarios a través de una página web, permitiéndoles mejorar su desempeño empresarial.



## BIBLIOGRAFÍA

- Almonacid, A. H. (2017). *Optimezation: La clave del tiempo para alcanzar el éxito en la vida*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Andrada, A. M. (2017). *Nuevas Tecnologías de la Información y la Conectividad/NTICx: Dispositivos, Saberes y Prácticas* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Maipue.
- Aquiahuatl, T. E. (2015). *Serie: Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I Investigación monodisciplinaria*. Self Published Ink.
- Aranda, V. Á. (2014). *Instalación y parametrización del software*. Andalucía: IC Editorial.
- Arenal. (2017). *Técnicas de venta. UF0031*. Editorial Tutor Formación.
- Arenal, L. C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. UF2382*. San Millán: Editorial TUTOR FORMACIÓN.
- Armesto, A. M., Delgadino, F. A., Reina Alvarelllos, J. G., Arranz, P., Bracamonte, R. E., & Albrisi, S. (2015). *Precio y costo de las construcciones* (Primera ed.). Córdoba: Editorial Brujas.
- Baca, U. G., & Marcelino, A. M. (2016). *Ingeniería Financiera* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Baena, P. G. (2014). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias* (Primera ed.). México: Gupo Editorial Patria.
- Cano, P. G., & García, M. M. (27 de Diciembre de 2017). Las TICs en las empresas: Evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 12. Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/762-2106-1-PB.pdf
- Cardador, C. A. (2014). *Implementación de aplicaciones web en entornos internet, intranet y extranet*. Málaga, España: IC Editorial.
- Carmona, R. G. (2017). *Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico* (Primera ed.). Málaga: IC Editorial.
- Chase, R. (2014). *Administración de operaciones producción y cadena de suministro* (Decimotercera ed.). México: McGraw - Hill Interamericana.
- Chueca, Ó., Caballero, P., Mena, C., & Murillo, J. (2013). *Aplicaciones Ofimáticas*. Macmillan Iberia.
- Ciallella, E. C., & Gabriel, L. E. (2016). *Introducción al Marketing Gastronómico*. Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Asamblea Nacional República del Ecuador*. Recuperado el 2018, de Asamblea Nacional República del Ecuador: <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-29/2018-08-01-constitucion-reformada.pdf>
- Corral, Y., Corral, I., & Franco, A. (Julio de 2015). Procedimiento de muestreo. *Ciencias de la educación*, 26(46), 17. Obtenido de 7 tipos de estrategias de posicionamiento de marca: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>

- Cruz, d. C., Olivares, O. S., & González, G. M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Editorial CEP. (2018). *Grupo Auxiliar de la Función Administrativa. Servicio Gallego de Salud (SERGAS)*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Elizondo, C. R. (2016). *Informática 1* (Segunda ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Escobar García, M. A. (Octubre de 2014). *Repositorio de la Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/7.36.000941.pdf
- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico: proceso de investigación y uso de SPSS*. Editorial Universidad Adventista del Plata.
- Federico, K. A. (2005). *Información y Telecomunicaciones* (Segunda ed.). Mexico: FCE - Fondo de Cultura Económica.
- Fresno, C. C. (2018). *¿Como funciona internet?* Córdoba, Argentina: El Cid Editor.
- GAD La Libertad. (2017). *Catastro y Evaluos de los negocios del cantón La Libertad*. La Libertad, Santa Elena, Ecuador.
- Galindo, M. M., Simón, M. J., & Prieto, B. J. (2010). *Escaneando la informática* (Primera ed.). Barcelona: Editorial UOC.
- García, C. D., Gómez, P. S., Molina, L. E., Rodrigo, C. S., & González, R. M. (2017). *Introducción a la informática básica*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- García, L. J. (2015). *Gestión de contenidos Web*. Madrid: Editorial CEP.
- González Isabel, M. (Octubre de 2015). *Internet Interdisciplinary Institute*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10609/56604>
- Guevara, L. M. (2018). *Técnicas de recepción y comunicación*. Editorial Tutor Formación.
- Gutiérrez, P. H. (2014). *Calidad y Productividad* (Cuarta ed.). (R. V. Pablo, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill. Recuperado el 13 de Septiembre de 2018
- Huamán Pulgar, L., & Rios Ramos, V. F. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2015). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- Leyton, A. J. (2014). *Todo Management*. Obtenido de Todo Management: <http://www.todomanagement.com/?p=804>
- Llorca, J. (2018). *El código retail: Lo que el management puede aprender del retail*. Barcelona, España: Serveis Editorial, scp.
- Londoño, M. M. (2016). *Asistentes y secretarías ¿Una profesión de riesgo?: Manual para desarrollar tus habilidades de gestión y comunicación*. Madrid: Fundación Confemetal Editorial.
- Mañas, V. L., & Fernández, F. M. (2014). *Técnicas de venta*. Madrid: Editorial CEP S.L.

- Martí, A. J. (2017). *Educación y tecnologías*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz.
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. España: Ministerio de educación, cultura y deporte.
- Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico*. España: Secretaría General Técnica.
- Martínez, F. V. (2016). *Administración de lo simple a lo complejo* (Primera ed.). Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones.
- Merino, S. M., Pintado, B. T., Sánchez, H. J., & Grande, E. I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados* (Segunda ed.). Madrid, España: ESIC.
- Montaño, H. F. (2018). *Gestión contable, fiscal y laboral de pequeños negocios o microempresas* (Segunda ed.). Málaga: IC Editorial.
- Moreno, P. J., & Ramos, P. A. (2014). *Administración Software de un sistema informático*. Madrid: Editorial Ra-Ma.
- Moreno, P. J., & Santos, G. M. (2014). *Sistemas Informáticos y Redes Locales*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Novío, M. S., Núñez, I. M., & Garabal, N. M. (2016). *Investigación en ciencias de la salud: Metodología básica*. USC, Editora.
- OCDE. (2017). *Perspectiva de la OCDE sobre la Economía Digital*. México: Asociación Mexicana de Internet, A.C. Obtenido de <http://economicon.mx/ec0n0/wp-content/uploads/2018/06/libro-perspectivas-ocde-economia-digital-2017.pdf>
- Pérez, E. A. (2017). *Alfabetización mediática, TIC y competencias digitales*. Barcelona: Oberta UOC Publishing, SLU.
- Puga, B. L. (2018). *Sociedad y estado Argentino: Reflexiones sobre ambiente, territorio, simbolos y conflictos sociales*. Buenos Aires: Editorial MAIPUE.
- Raya, G. L., Miraut, A. D., & Raya, C. J. (2014). *Aplicaciones Ofimáticas* (Segunda ed.). Madrid: Editorial RA-MA.
- Raya, G. L., Miraut, A. D., & Raya, C. J. (2014). *Aplicaciones Ofimáticas* (Segunda ed.). Madrid: Editorial RA-MA.
- Reglamento al título de la facilitación aduanera para el comercio, del libro V del código orgánico de la producción, comercio e inversion. (19 de Mayo de 2011). Obtenido de <https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2013/10/reglamento-codigo-organico-produccion-comercio-inversiones.pdf>
- Rodríguez. (2016). *Transformación Gerencial* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Rodríguez, F., Pierdant, A., & Rodríguez, E. (2016). *Estadística para administración* (Segunda ed.). Azcapotzalco, México: PATRIA.
- Soria, I. M. (2017). *Marketing y promoción en el punto de venta*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2016). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- Tobajas, G. A. (2012). *Infraestructuras comunes de Telecomunicación en viviendas y edificios*. Cano Pina, S.L Ediciones CEYSA.

- Toro, L. F. (2016). *Costos ABC y presupuestos: Herramientas para la productividad* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Torres. (2017). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Torres, M. J. (2015). *Técnicas de recepción y comunicación*. Madrid: Editorial CEP.
- Vega, J. J., Britton, A. E., Puente, S. P., & Negrette, E. I. (2018). *Territorio inteligente; Un enfoque para el desarrollo regional en Colombia. El caso Caribe y Santanderes*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Vérgez, S. M., & Arroyo, A. A. (2018). *Derecho Mercantil y Administración Públicas* (Segunda ed.). Madrid: Editorial UNED.
- Viveiros, F. J. (2015). *Internet en la Educación Primaria*. Editorial Club Universitario.

# ANEXOS

**Anexo 1. Matriz de consistencia.**

<b>TITULO</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
Las TIC´s y su incidencia en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.	¿De qué manera las TIC´s aportan en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?	Determinar de qué manera las TIC´s aportan en el desempeño de las microempresas de venta al detalle, mediante un análisis situacional en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.	Las TIC´s influyen en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad.	<b>Variable Independiente:</b> TIC´s	Equipo Tecnológico
		<b>Objetivos Específicos</b> Identificar los factores que influyen en la adopción de las TIC´s en las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad.			Ofimática
		Identificar el uso de las TIC´s en las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad.			Software
		Proponer un modelo de capacitación de buenas prácticas de uso de las TIC´s en gestión empresarial.		<b>Variable Dependiente:</b> Desempeño de las Microempresas	Conectividad
					Internet
					Intranet
					Calidad
					Precio
					Producto/Servicio
					Eficacia
					Eficiencia
					Efectividad

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

**Anexo 2 Matriz de operacionalización: Variable Independiente.**

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumentos</b>
TIC's	Las TIC's pueden ayudar a crear sinergias empresariales, ya que en la actualidad los procesos de los territorios inteligentes se encuentran soportados por la tecnología.	Informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo Tecnológico</li> <li>▪ Ofimática</li> <li>▪ Software</li> </ul>	¿Cuenta con aplicaciones informáticas (Excel, Word...) en sus computadoras para llevar a cabo las diferentes actividades administrativas?	Encuesta
				¿Qué tipo de software generalmente utiliza en el negocio para llevar a cabo un sistema de información gerencial?	Encuesta
		Telecomunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conectividad</li> <li>▪ Internet</li> <li>▪ Intranet</li> </ul>	Hoy en día ¿Cuáles son los beneficios y ventajas de utilizar internet en los negocios? ¿Por qué? ¿Para qué fines comerciales principalmente utiliza el servicio de internet?	Entrevista  Encuesta

**Elaborado por:** Jonathan Panchana

**Anexo 3 Matriz de operacionalización: Variable Dependiente.**

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumentos</b>
Desempeño de las microempresas	El desempeño de las microempresas se mide por la satisfacción de sus clientes y en relación a su generación de liquidez.	Desempeño	Calidad Precio Producto/Servicio	¿Con el uso de equipos tecnológicos ha obtenido una reducción de costos?  ¿De qué forma aportan las TIC's a la gestión interna en las microempresas?	Encuesta  Entrevista
		Medición de desempeño	Eficacia Eficiencia Efectividad	¿Considera que cumple con los objetivos empresariales trazados en su negocio con la ayuda de la tecnología?  ¿Cómo las TIC's aportan a la eficacia y eficiencia de las microempresas?	Encuesta  Entrevista

**Elaborado por:** Jonathan Panchana



#### Anexo 4. Formato de entrevista.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESTUDIO TT01 2018-1  
ENTREVISTA



Entrevista dirigida a expertos en tecnologías de la información y comunicación en gestión empresarial.

**Objetivo:** Recopilar información valiosa con la ayuda de expertos sobre la temática para que coadyuve al trabajo investigativo y proporcione una perspectiva general de las TIC's en el entorno de las microempresas.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Profesión:** \_\_\_\_\_

#### TIC's

1. Con la evolución de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's)  
¿Cómo ha repercutido en el sector de las microempresas? ¿De qué manera?

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son los principales problemas que deben afrontar los microempresarios para poder implementar las TIC's? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

3. ¿Considera que es necesario que se adopten las TIC's para el crecimiento de los negocios? ¿Por qué? o ¿En qué caso pueden ser las excepciones?

\_\_\_\_\_

4. Hoy en día ¿Cuáles son los beneficios y ventajas de utilizar internet en los negocios? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

#### Desempeño de las microempresas

5. ¿De qué forma aportan las TIC's a la gestión interna en las microempresas?

\_\_\_\_\_

6. ¿Considera que las TIC's sirven como soporte para la toma de decisiones basados en la información digital que brindan? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

7. ¿Cómo las TIC's aportan a la eficacia y eficiencia de las microempresas?

\_\_\_\_\_

8. ¿Qué herramientas o aplicaciones tecnológicas recomendaría a los microempresarios utilizar para mejorar su gestión? ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo 5. Formato de encuesta.



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESTUDIO TT02 2018-1**  
**ENCUESTA A MICROEMPRESARIOS**



**Objetivo:** Determinar el grado de integración de las tecnologías de la información y comunicación con la finalidad de analizar el desempeño de las microempresas de venta al detalle (RETAIL).

**Instrucciones:** Conteste con sinceridad las siguientes preguntas debido que el éxito de la investigación depende de sus respuestas. A continuación marque con una X.

a) **Género:** M\_\_\_F\_\_\_ **Nivel Educativo:** Primaria\_\_\_ Secundaria\_\_\_ Tercer Nivel\_\_\_ Post-Grado\_\_\_

b) **Actividad comercial que pertenece el negocio:**

Minimarket/Bazar	Ropa/Calzado	Farmacia	
Mueblería	Electrodoméstico	Otro	

c) **El establecimiento donde oferta sus productos (bienes/y servicio) es:**  
 Propio\_\_\_ Arrendado\_\_\_

**I. Variable independiente: Tecnologías de las información y comunicación (TIC's)**

1. **¿En su negocio tiene implementado las TIC's para el desarrollo de su gestión empresarial?**

Nada Implementado	Poco implementado	Algo implementado	Bastante implementado	Mucho implementado
-------------------	-------------------	-------------------	-----------------------	--------------------

2. **¿Conoce los beneficios de utilizar las TIC's en el negocio?**

Desconozco totalmente	Conozco poco	Ni desconozco ni conozco	Conozco bastante	Conozco totalmente
-----------------------	--------------	--------------------------	------------------	--------------------

3. **¿Cuenta con aplicaciones informáticas (Excel, Word....) en sus computadoras para llevar a cabo las diferentes actividades administrativas?**

Si	No	Muy poco
----	----	----------

4. **¿Qué procesos de gestión empresarial mayormente realiza en su negocio?**

Control de inventario	Registro de clientes	Órdenes de compra	Contabilidad	Ninguno
-----------------------	----------------------	-------------------	--------------	---------

5. **¿Qué tipo de software generalmente utiliza en el negocio para llevar a cabo un sistema de información gerencial?**

Gestión de cobro	Gestión de facturación	Gestión de Pedidos	Gestión Financiera	Gestión de relación con clientes	Gestión con entidades financieras	Ninguno
------------------	------------------------	--------------------	--------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---------

**6. ¿Qué tipo de conexión utiliza en el negocio para acceder a internet?**

Inalámbrico(WiFi)	Cable/Banda ancha	Modem analógico	Vía Satélite	Otro
-------------------	-------------------	-----------------	--------------	------

**7. ¿Para qué fines comerciales principalmente utiliza el servicio de internet?**

Búsqueda de información	Red social	Correo electrónico	Página web
Comercio Electrónico	Computación en la nube	Gobierno Electrónico	Ninguno

**8. ¿Utiliza el servicio de red informática interna, que le permita comunicarse con sus colaboradores?**

Si	No
----	----

**II. Variable dependiente: Desempeño de las microempresas**

Las siguientes preguntas conteste, según la siguiente escala valorativa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente si

N <sup>a</sup>	Preguntas	1	2	3	4	5
9.	¿Considera que con la tecnología que utiliza el desempeño de su negocio es el adecuado?					
10.	¿La gestión con sus proveedores es de fácil acceso para realizar los pedidos de sus productos?					
11.	¿Con el uso de equipos tecnológicos ha obtenido una reducción de costos?					
12.	¿Los precios de sus productos (bienes/y o servicio) están acorde a la demanda del mercado?					
13.	¿Ha recibido capacitaciones en temáticas de uso eficiente de tecnologías en gestión empresarial?					
14.	¿Cumple con la satisfacción del cliente con el uso de las TIC's?					
15.	¿Considera que cumple con los objetivos empresariales trazados en su negocio con la ayuda de la tecnología?					
16.	¿Minimiza el gasto económico para realizar las actividades propias del negocio?					
17.	¿Obtiene resultados económicos favorables con la utilización de las tecnologías?					
18.	¿Cree que con la aplicación adecuada de las TIC's se mejorara la productividad de su negocio?					

*Gracias por su colaboración*

**Anexo 6. Entrevista a expertos.**



**Anexo 7. Encuesta a microempresarios de venta al detalle.**



## **Anexo 8. Abreviaturas.**

**TIC's;** Tecnologías de la Información y Comunicación.

**PYMES:** Medianas, pequeñas y grandes empresas.

**INEC:** Instituto Nacional de Estadística y Censo.

**CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

**GAD:** Gobierno Autónomo Descentralizado.

**MIPRO:** Ministerio de Industria y Productividad.

**CAC:** Centro de Atención Ciudadana.

### Anexo 9. Presupuesto del trabajo de titulación

Las TIC's y su incidencia en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017.

<b>PRESUPUESTO</b>				
<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
<b>N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
1	Gramatólogo	2 días	\$60,00	\$ 60,00
1	Investigador (Transporte)	6 meses	\$0,30	\$ 82,00
<b>Total</b>				<b>\$ 142,00</b>
<b>RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS</b>				
<b>N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Costo Unitario</b>		<b>Total</b>
889	Impresiones	\$ 0,10		\$ 88,90
156	Copias	\$ 0,03		\$ 4,68
4	Anillados	\$ 1,30		\$ 5,20
1	Bolígrafo	\$ 0,25		\$ 0,25
1	Cuaderno	\$ 1,50		\$ 1,50
1	Empastado	\$ 15,00		\$ 15,00
3	CD	\$ 1,00		\$ 3,00
<b>Total</b>				<b>\$ 118,53</b>
<b>RECURSOS TECNOLOGICOS</b>				
<b>N°</b>	<b>Denominación</b>	<b>Costo Unitario</b>		<b>Total</b>
1	Laptop HP	\$ 433,56		\$ 433,56
1	Pendrive	\$ 8,00		\$ 8,00
1	Internet	\$ 20,00		\$ 20,00
<b>Total</b>				<b>\$ 461,56</b>
<b>Total Presupuesto General</b>				<b>722,09</b>

Elaborado por: Jonathan Panchana

### Anexo 10. Cronograma del trabajo de titulación

Las TIC's y su incidencia en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017.

Meses	2018																2019								
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Introducción	■	■																							
Marco Teórico			■	■	■																				
Materiales y Métodos					■	■																			
Resultados y Discusión							■	■																	
Conclusiones y Recomendaciones									■	■															
Revisión Final											■	■													
Revisión por Especialista																	■								
Revisión por Gramatòlogo																	■								
Revisión por Dirección																			■						
Revisión por Decanato																				■					
Entrega Del Trabajo Final																					■	■			

Elaborado por: Jonathan Panchana