

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Análisis del uso de las TICs en MYPES del rubro de Salón & Spa de la  
ciudad de Chiclayo, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Anthony Giussepy Castañeda Chacon**

**ASESOR**

**Jorge Augusto Mundaca Guerra**

**<https://orcid.org/0000-0002-6793-3257>**

**Chiclayo, 2022**

**Análisis del uso de las TICs en MYPES del rubro de Salón & Spa  
de la ciudad de Chiclayo, 2021**

PRESENTADA POR

**Anthony Giussepy Castañeda Chacon**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Jessica Karin Solano Cavero  
PRESIDENTE

Cesar Wilbert Roncal Diaz  
SECRETARIO

Jorge Augusto Mundaca Guerra  
VOCAL

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por haberme permitido llegar hasta estas alturas, por estar conmigo, guiándome cada paso que doy, y a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar, educación siendo un apoyo incondicional en todo momento.

### **Agradecimientos**

A mi familia porque siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional, a cada docente de la Facultad de Ciencias Empresariales en la escuela profesional de Administración de Empresas de la USAT.

# Análisis del uso de las TICs del rubro de Salón & Spa de la ciudad de Chiclayo 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.scielo.org.mx">www.scielo.org.mx</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://ojs.asfacop.org.co">ojs.asfacop.org.co</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://revistas.ult.edu.cu">revistas.ult.edu.cu</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe">Repositorio.Uladech.Edu.Pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://nanopdf.com">nanopdf.com</a> Fuente de Internet	<1%

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>Revisión de la literatura.....</b>	<b>9</b>
<b>Materiales y métodos .....</b>	<b>15</b>
<b>Resultados y discusión .....</b>	<b>17</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>24</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>25</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>27</b>
<b>Anexo .....</b>	<b>30</b>

## Resumen

La instauración de las TICs en las micro empresas, es considerada un elemento clave para ser competitiva en el mercado, a través de ello genera una mayor productividad, eficiencia y rentabilidad en la inversión. Sin embargo, su efecto depende de las características propias de la tecnología y de las condiciones del entorno. El presente trabajo tuvo como objetivo, analizar el uso de las TICs en las MYPES del rubro Salón & Spa en la ciudad de Chiclayo, logrando obtener los resultados por medio de la técnica la entrevista, con el apoyo del instrumento de la guía de entrevista, con un enfoque cualitativo. La unidad analizada fueron los empresarios de las Mypes del sector Salones & Spa, logrando entrevistar a siete empresarios. Los resultados muestran que las MYPES utilizan equipos tecnológicos básicos tales como la computadora, el celular, la calculadora y el POS; en cuanto a los programas informáticos, utilizan “Sistema Propio/web”, Excel y aplicaciones como Banca Móvil, WhatsApp, Facebook e Instagram, siendo las redes sociales vitales para mantener la demanda y contacto con los clientes potenciales tras la pandemia; ello ha relegado a métodos como los volantes, los cuales eran usados como medios de difusión anteriormente. Se puede afirmar que las tecnologías usadas por las MYPES e implementadas en el transcurso de la pandemia han generado un impacto positivo en términos de eficiencia, sin embargo, no fue posible evaluar su impacto en la eficacia, ya que no cuentan con objetivos a cumplir en tiempos establecidos.

**Palabras clave:** Gestión de la tecnología de la información, cambio tecnológico, eficiencia y empresas.

## Abstract

The implementation of ICTs in micro enterprises is considered a key element to be competitive in the market, as it generates greater productivity, efficiency and return on investment. However, its effect depends on the characteristics of the technology itself and the environmental conditions. The objective of this study was to analyze the use of ICTs in the MYPES of the Salon & Spa category in the city of Chiclayo, obtaining the results by means of the interview technique, with the support of the interview guide instrument, with a qualitative approach. The unit analyzed were the entrepreneurs of the MSEs of the Salon & Spa sector, managing to interview seven entrepreneurs. The results show that the MYPES use basic technological equipment such as computer, cell phone, calculator and POS; as for software, they use "Sistema Propio/web", Excel and applications such as Mobile Banking, WhatsApp, Facebook and Instagram, being social networks vital to maintain demand and contact with potential customers after the pandemic; this has relegated methods such as flyers, which were used as means of dissemination previously. It can be affirmed that the technologies used by the MSEs and implemented during the course of the pandemic have generated a positive impact in terms of efficiency; however, it was not possible to evaluate their impact on effectiveness, since they do not have objectives to be met in established timeframes.

**Keywords:** Information technology management, technological change, efficiency and business.

## Introducción

Las TICs se han convertido en una herramienta indispensable para el uso personal como organizacional, permitiendo catalizar la gestión empresarial. Estas herramientas están relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información. Asimismo, se debe mencionar que la tecnología, se divide en dos: el software, el cual hace referencia a la parte intangible de la sistematización (aplicaciones, programas informáticos) y los soportes físicos, definiéndose como todo aquello que implementa el sistema informático. Gracias a estas tecnologías, nos ofrece informarnos constantemente de una manera muy rápida y sencilla. También ha contribuido a que empresas tanto grandes, medianas, pequeñas y microempresas, se puedan desarrollar de manera tecnológica a través del tiempo; es por ello, que las tecnologías de la información han colaborado de manera eficiente a las MYPES. (Kossai & Piget, 2014, como se citó en Sánchez & De La Garza, 2018).

Las micro y pequeñas empresas son consideradas, la unidad económica, que puede estar constituida por una persona natural o jurídica, teniendo como objetivo desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización o prestación de servicios. Por ello, el Decreto Supremo N° 007 2008 Tr, menciona que las características de la MYPE son las siguientes: Las Microempresas, tienen un máximo de hasta 10 trabajadores, con ventas anuales con un monto máximo de 150 UIT; las pequeñas empresas cuentan hasta 100 trabajadores, con ventas anuales con máximo de 1700 UIT. (Chavarría, 2020)

En el transcurso del tiempo, debido a la crisis causada por la pandemia, estas empresas fueron severamente afectadas en el año 2020, donde se registraron aproximadamente 3.1 millones de MYPES distribuidas a lo largo del territorio nacional, siendo un 48.8% menos que en el 2019. (COMEXPERÚ, 2021). Por otro lado, en el Perú, según Bardales (2018), refiere que la gran mayoría de las MYPES hacen uso de las TICs por imitar el comportamiento de las grandes empresas, siendo su principal objetivo el de seguir una tendencia, mas no el de mejorar sus procesos. Las MYPES se caracterizan por tener bajos montos de capital, limitado acceso al sistema financiero, baja especialización en técnicas de trabajo y gestión, acceso limitado a nuevas tecnologías y soporte informático, acceso limitado a mercados, siendo sus principales competidores las empresas informales. (Chavarría, 2020)



De acuerdo con COMEXPERÚ (2019), la adopción de las TICS trae consigo beneficios para la MYPES, como el incremento de la productividad y competitividad de aquellas empresas. En virtud a ello, los negocios que usualmente empleaban el canal tradicional de comunicación, ahora, encuentran nuevas oportunidades ofreciendo sus productos o servicios por medios virtuales.

Actualmente en la ciudad de Chiclayo, aún no se conoce que tecnologías de la información y comunicación ha implementado el rubro de Salones & Spa para la productividad de su negocio en el transcurso de la pandemia que se ha estado viviendo. Dada las condiciones actuales, la productividad de las empresas se ve perjudicada, debido al estado de emergencia y el aislamiento obligatorio han hecho que la demanda de bienes y servicios caiga notoriamente. Generando en sí, que las empresas no puedan cubrir sus costos acumulados como: Préstamos bancarios, renta del local, pago a sus proveedores, provocando un corte en la cadena de pagos. Ante ello, las tecnologías de la información y comunicación se muestran como una alternativa para conceder aquellas ventajas competitivas a las micro y pequeñas empresas. Como sostiene Rocha & Echavarría (2017), estas tecnologías favorecen a organizar eficientemente las actividades operativas y administrativas. Así como también, generar más rentabilidad a la empresa, permitiendo ampliar más su mercado y realizar negocios por medio de la red.

Por lo mencionado anteriormente, surgió como pregunta de investigación ¿Cuál es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las Mypes del rubro Salón & Spa en la ciudad de Chiclayo?

Para resolver la problemática anunciada se planteó los siguientes objetivos: Como objetivo general, analizar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las MYPES del rubro Salón & Spa en la ciudad de Chiclayo, 2021. Como objetivos específicos se buscó: Identificar los equipos físicos, programas informáticos y tipos de aplicaciones según el área empresarial, que usan actualmente las MYPES; las opciones manuales que utilizaban las MYPES en su gestión en la etapa Pre COVID-19; y los beneficios en términos de eficiencia y eficacia que ha representado el uso de las TICs frente a la coyuntura del COVID-19 en las MYPES del sector Salones & Spa para la toma de decisiones.

Los hallazgos del presente estudio de investigación es de utilidad porque se pretende explorar un vacío de conocimiento, permitiendo ser utilizada como base proyectos siguientes. Asimismo aporte de modo colaborativo a empresarios que se dediquen o aspiren a abrir un

negocio de este rubro en condiciones similares a la pandemia Covid-19. Además, para aquellos empresarios que estén comprometidos al cambio, dejando atrás las tradicionales herramientas manuales, despertando así, el interés de implementar las TICS en su gestión empresarial para una mejor efectividad en sus procesos operativos y administrativos.

### **Revisión de la literatura**

Distintas investigaciones sobre las TICS en las micro y pequeñas empresas nos presentan los siguientes resultados.

Juli (2017), en su estudio, tuvo por objetivo, analizar si las tecnologías de la información y comunicación están presente en MYPES del rubro confecciones de la ciudad de Tacna. Teniendo como resultados, que las TICS están presentes en el sector confecciones. Pese a su disposición y uso, estas herramientas son consideradas básicas, entre ellas se encuentra, el teléfono fijo, el celular y la computadora, aplicándolos en actividades rutinarias. Igualmente, se descubrió una limitada cultura de innovación tecnológica en los empresarios, sumada a ello, existe una escasa visión e insuficientes proyecciones sobre las relevancias de las TICS en la competitividad. Así mismo, en la investigación de Serrato, Pinzón & Jiménez (2021) tuvo como objetivo analizar el uso y aprovechamiento de las TICs en las pymes de Bogotá, concluyendo que, el sector de servicios tiene un buen desempeño en cuanto a la transformación digital y el menor desempeño en el talento humano el cual incluye la cultura digital, capacitación al personal y uso efectivo de los dispositivos tecnológicos; el sector comercio tiene un mejor uso y aprovechamiento de las TICs, los gerentes confirman que la digitalización es un elemento clave para generar mayores ventas; el sector industria, demuestra el manejo y aprovechamiento sobresaliente en los procesos administrativos. Del mismo modo, *Silva, B.; Silva, A.* (2019), en su estudio tuvo como objetivo analizar el uso de las TICs y su incidencia en la competitividad de las Mypes textiles emporio de Gamarra. Obteniéndose como resultado, que las tecnologías se emplean mayoritariamente para uso personal en los empresarios, siendo estos: Redes Sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram), Correo Electrónico, YouTube. En cuanto al uso laboral es muy poco usado, debiendo priorizar para el uso empresarial. De acuerdo con, *Buenrostro & Hernández* (2019), cuya investigación tuvo como objetivo identificar cuáles son los factores internos de las Mipymes que inciden en la incorporación de las TIC dentro de sus actividades de producción, tomando en cuenta las propuestas por la ONU

y Cepal. Dando como resultado, que la incorporación de las TICs, fomenta el desarrollo de la economía y la generación de valor, esta evidencia sugiere que la adquisición de las TICs no es suficiente para que la empresa avance a etapas más complejas, sino, que la empresa debe tener estrategias a corto, mediano y largo plazo, destinadas a estimular la capacitación de los trabajadores en el uso de estas herramientas especializadas para las actividades empresariales. Por otro lado hay otros sectores, que son menos propensos a incorporar las TICs en los procesos internos en particular son, la manufacturera, hoteles y restaurantes. Como señala, Sánchez & De La Garza (2018), dicha investigación tuvo como propósito determinar el impacto de la implementación de las TICs en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas. Obteniendo como resultados, que las tecnologías de la información y comunicación que prevalecen son básicas, como: disponen de internet, cuentan con un correo electrónico, seguido a ello el uso de una banda ancha en la organización; también se puede evidenciar que las empresas pueden progresar en su desempeño al poner en prácticas las TICs en la mayoría de sus procesos, específicamente mediante el manejo del comercio y medios electrónicos que permita exponer la marca a una mayor cantidad de usuarios. De igual forma, Diaz & Gavilan (2020), dicho estudio tuvo por objetivo proporcionar información acerca de cómo incide el uso de las TICs en la competitividad empresarial de las micro y pequeñas empresas. Obteniendo como resultado, que el uso correcto de las TICs impactan de manera positiva a las Mypes, otorgándoles ventajas competitivas como: Incremento en las ventas, ingreso a nuevos mercados, mayor visibilidad de la marca e imagen de la empresa, facilita y mejora la relación entre cliente y proveedor, agiliza los procesos administrativos y actividades del negocio.

En cuanto a la base teórica, Vázquez (2007) indica que la tecnología se divide en dos: Soportes físicos: Es todo aquello que se puede tocar, en esencia son los dispositivos constituidos por circuitos, cables, tarjetas, estructuras, carcasas y pantallas, como ejemplos se puede nombrar a las computadoras, Tablet, celulares y POS. Del mismo modo Pareja, Andeyro & Ojeda (1994) considera que los soportes físicos son llamados también hardware y están constituidos por circuitos electrónicos, teclado, pantalla. Por otro lado, los programas informáticos hacen referencia a la parte intangible de la informática, o el conjunto de instrucciones lógicas que hace que los soportes físicos procesen la información y ejecuten instrucciones a voluntad del usuario. Como ejemplo se encuentra el Excel, el cual según

Rodríguez & Wong (2020), es una herramienta que se puede utilizar para realizar un procesamiento analítico flexible de los datos de uso y obtener información valiosa, además debido a los comando de filtro se puede encontrar más rápidamente el nombre o el dato que se está buscando. Al hablar de programas hace referencia a un término muy amplio y abarca una gran cantidad de aplicaciones. Teniendo en cuenta a, Martínez & Martín (2003) se refiere, a los programas informáticos a un software de sistema a un producto intelectual más que un artefacto físico, puede que funcione correctamente o no, sin embargo al tener errores tiene la posibilidad de modificarse tras su uso. A modo de ejemplo se nombra al sistema propio o web. Según Alejandro & Suarez (2021), indica que el sistema propio/web, se adapta a la necesidad del empresario, trayendo consigo la sistematización de procesos organizacionales, permitiendo que la empresa obtenga un mejor nivel organizacional.

Ahondando en las aplicaciones que conforman las redes sociales tales como Instagram, WhatsApp y Facebook se puede decir que estas permite que los empresarios se comuniquen con sus colaboradores, haciendo que la comunicación sea más flexible, también ha permitido que puedan interactuar con sus clientes brindándoles la información correspondiente y puedan optar por su servicio o producto. Como menciona Flores, Gonzáles & Lobo (2020), a través de las redes sociales las personas se pueden relacionar los unos con los otros, gracias al uso de Internet, el cual se sustenta en software que posibilita el intercambio de información a través de mensajes, blogs, chats, entre otras opciones; asimismo, los grupos de personas que conforman estas redes pueden compartir intereses, opiniones, generar apoyo y ayuda, integrarse temáticamente, generar un sentido de pertenencia o sociabilizar. Como afirma Aparicio, Ostos & Cortés (2018), las redes sociales en modalidad virtual, favorecen en la comprensión humana, como el reconocimiento del otro como persona, con necesidades similares a los demás interlocutores. Del mismo modo Pornsakulvanich (2017), indica que las redes sociales propicia la consulta de innumerables fuentes de información, la retroalimentación, la capacidad de compartir información a una escala global, el autoaprendizaje, el trabajo en equipo y el contacto con expertos de cualquier parte del mundo. De igual manera, Demuner (2021), indica que el uso de las redes sociales (Facebook, Instagram y WhatsApp) incrementó considerablemente en el transcurso de la pandemia, favoreciendo a las Mipymes a promocionar los productos y servicios e incursionar en otros mercados.

Así mismo, Vázquez (2007) las aplicaciones cumplen diferentes funciones según el área en donde se debe implementar. Tradicionalmente han soportado tareas básicas de contabilidad como la generación de asientos contables, la elaboración de balances y cuentas de explotación. Últimamente se han desarrollado nuevas aplicaciones de contabilidad con una mayor especialización y valor añadido, como la contabilidad analítica o la generación de reportes financieros avanzados. Según Velazco, Castellón & Ceballos (2018), menciona que, las aplicaciones en la contabilidad corporativa, registra la información de las actividades que realizan las organizaciones para que se presente a través de los estados financieros, su patrimonio, situación económica-financiera y sus resultados, con el fin de tomar buenas decisiones para la empresa.

De acuerdo con Vázquez (2007) considera que, luego de realizar la contabilidad analítica el siguiente paso es emplear una aplicación que analice la rentabilidad del negocio. En esencia estas herramientas nos dicen que actividades o proyectos que realiza la empresa generan riqueza. De este modo se pueden calcular márgenes financieros y aplicar la fórmula de rentabilidad financiera (ROI-Retornos sobre la inversión) a los centros de rentabilidad. Además, Romero (2018) argumenta que, la herramienta de indagación de la rentabilidad, atribuye información sobre la capacidad con el fin de generar rentabilidad. Por ende, esta aplicación es utilizada para relacionar el rendimiento con los activos, el capital, las ventas o las inversiones, ofreciendo una apreciación con los resultados económicos de la empresa.

Según Vázquez (2007) menciona que, el presupuesto en las empresas siempre ha sido un elemento guía; con la aparición de las herramientas más analíticas en costes y rentabilidad, los presupuestos han incrementado significativamente su complejidad. Cada vez se encuentran más divididas por área de actividad, segmento de cliente o área funcional, y las diversas áreas en las que se divide el presupuesto más interrelacionadas entre sí. Lo anterior, unido a la naturaleza dinámica del presupuesto ya la necesidad de actualizarlo constantemente, hace que una gestión eficiente del presupuesto y su utilización eficaz en la gestión del negocio sea una tarea ardua, requiriendo en muchos casos la ayuda de una aplicación informática específica para tal fin. Según Mirosavljevic (2021) menciona que, el software de presupuesto es una herramienta que se utiliza para cuidar los aspectos financieros del negocio. Por el cual puede realizar varias tareas de contabilidad e incluso optimizar el flujo de trabajo, lo que permite incrementar los ingresos.

Continuando con el tema, Vázquez (2007), deduce que, las aplicaciones de planificación fiscal permiten realizar estimaciones del pago de impuestos a lo largo del tiempo, logrando definir distintos supuestos de gravamen y de período impositivo. Cuya aplicación está ligada a las herramientas de contabilidad general, gestión del presupuesto y a la tesorería.

Vázquez (2007), también considera que, la emisión de facturas en una empresa es una tarea crítica, simple y repetitiva, ya que todos cuentan con el mismo formato; sin embargo, los errores en la facturación pueden ser catastróficos para una empresa: trae consigo pérdida de ingresos por ausencia de emisión de facturas o por cálculos erróneos. Las aplicaciones de facturación almacenan la información de ventas o pedidos entregados en una base de datos que genera automáticamente la factura física para ser enviada al cliente en una fecha determinada y condiciones de pago concretas. Según Barreix & Zambrano (2018) menciona que, la facturación digital es un software que registra las operaciones comerciales de una entidad, cumpliendo con los principios de autenticidad, integridad, y legibilidad, ante cualquier ámbito (comercial, financiero, logístico y ciertamente tributario).

Según Vázquez (2007) describe que, las aplicaciones para la gestión de caja ayudan a gestionar la relación con los bancos, permitiéndole comunicarse con sus sistemas internos y realizar transacciones automáticas; a valorar el precio de la deuda en tiempo real y decidir la financiación más apropiada; aceptar pagos electrónicos de los clientes; a estimar proyecciones de flujos y balances de caja. Entre las funcionalidades anteriores, la posibilidad de realizar y aceptar pagos electrónicos está cobrando mayor importancia en la pyme a medida que pasan los años. Típicamente las aplicaciones informáticas que autorizan el pago electrónico de clientes también realizan el seguimiento del ingreso en cuenta (la confirmación del pago) y alertan de los retrasos en los pagos, permitiéndole al responsable de tesorería llevar un control riguroso de los ingresos devengados. Según Gestión (2020) menciona que, la aplicación Holded también llamada Planificación de Recursos empresariales, es una herramienta muy eficiente que se integra a una amplia gama de plataformas como: Dropbox, PayPal, Stripe, Pestashop y también se puede sincronizar con el banco de su confianza para realizar remesas automáticas e integrándose con otras herramientas del negocio para obtener resultados muy completos.

Desde el punto de vista de Vázquez (2007) menciona que, las aplicaciones de gestión nóminas constituyen un subconjunto especializado para el área de RRHH, donde ve los pagos

de empleados, como: bonos, planes de pensiones, seguros médicos, gastos de bolsillo, etc. Desde el punto de vista de Del Giorgio (2019) manifiesta que, este sistema consiste en facilitar el trabajo al área de recursos humanos, así mismo, tiene información relevante de todos los colaboradores el cual permite alinear los procesos del área con los objetivos de la organización.

Como afirma Vázquez (2007) indica que, la aplicación de gestión de compras y pedidos favorece a gestionar las compras a múltiples proveedores así como a procesar los pedidos de clientes. Estas adaptaciones se encuentran acorde con las aplicaciones de procesos administrativos y las de proceso operativos, incluidas entre las primeras por estar típicamente gestionadas por el personal del área administrativa. Las funciones que realizan las aplicaciones de compras incluyen la propia identificación de la necesidad de realizar pedidos (en ocasiones), la selección de proveedores, la elaboración y envío del pedido al proveedor y el seguimiento de entregas y pagos. En cuanto a las funciones de la aplicación de gestión de pedidos, la comunicación al departamento de logística y el seguimiento de salidas y entregas al cliente. Según Del Giorgio (2019) nos indica que, las aplicaciones de gestión de stock y gestión de compras, permite programar los incrementos de la demanda, automatizar el almacén para optimizar el espacio y tener un control íntegro del inventario.

Según Vázquez (2007) se refiere, a la logística es el área responsable de que los materiales lleguen en el momento adecuado y al lugar correcto. Todo el proceso que dure la cadena de suministro desde el punto de compra de los materiales e insumos hasta el lugar de consumo, deben llegar de manera rápida y eficiente. En la cadena de suministro existen dos procesos logísticos diferenciados: el aprovisionamiento (materia prima) y la distribución (producto final), para ambos casos se realiza el proceso logístico de un modo eficiente y optimizado, asegurando que el flujo de mercancías se realice con un nivel de servicio adecuado y aun menor costo posible. Teniendo en cuenta a Del Giorgio (2019) enfatiza que, el objetivo de estas aplicaciones aplicadas en logística es reducir al mínimo el nivel de existencias y asegurar el suministro del producto en el momento adecuado, ya sea el departamento de producción o al cliente.

Según Vázquez (2007) indica que cuando los empresarios no usan ninguna aplicación o herramienta tecnológica, optan por opciones manuales como lo sería un cuaderno o calculadora. Estas alternativas, están relacionadas a ejecutivos que por su edad están desactualizados en el uso de las TICS o tienen dificultades para adaptarse a las mismas.

También se han observado el uso de dichas opciones en MYPES con pocos recursos o que muestran fases tempranas de su crecimiento. Asimismo García (2021) menciona, que las personas con mayor edad muestran mayor resistencia para adaptarse y acoger las nuevas tecnologías. La falta de uso de tecnologías por comodidad por parte de los empresarios muestra cierto grado conformidad, el cual impide que una microempresa pase al siguiente nivel incluso si lleva en el mercado mucho tiempo. (Vasquez, 2021)

De acuerdo con Vázquez (2007), hace referencia a la eficiencia, a la capacidad administrativa de producir el máximo resultado optimizando los recursos necesarios y a la vez obteniendo los resultados deseados. De igual manera, se refiere a la eficacia, a la capacidad administrativa para alcanzar metas objetivas propuestos en un determinado tiempo

Las TICs conllevan a la innovación organizacional, el cual se define como los nuevos métodos, prácticas, programas o aplicaciones que implementa una empresa, con el fin de mejorar su organización. Según Aldás (2021), hace referencia a los nuevos métodos de organización, estos cambios pueden ser en las prácticas de la empresa, en la organización del lugar de trabajo o en las relaciones exteriores de la empresa. Del mismo modo, la idea anterior se refuerza con las palabras de Duicela, et al (2018), Martínez & Padilla (2020) & Xiao, et al. (2018), el cual lo define como los cambios en las prácticas y procedimientos de las empresas, así como la aplicación de decisiones estratégicas con el propósito de mejorar los resultados mejorando la productividad o reduciendo los costos de transacción internos para los clientes y proveedores.

### **Materiales y métodos**

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, el tipo de investigación es básica porque se pretendió generar conocimientos acerca de las TICs en MYPES de salón & spa, el diseño de la investigación fue no experimental, porque no se manipuló la variable. Asimismo, el corte de la investigación fue transversal, ya que, la recolección de la información se dio en un determinado tiempo. El nivel fue exploratorio, debido a que se pretendió identificar el uso de las TICs en MYPES de Salón & Spa, con la finalidad de que nos permita alcanzar los objetivos propuestos.

La unidad de análisis estuvo compuesta por empresarios o administradores de las Mypes del rubro de Salones & Spa de la ciudad de Chiclayo, esta estuvo conformada por siete empresarios dedicados al sector Salones & Spa. Se realizó un muestreo por saturación, porque



no se pudo establecer al comienzo de la investigación, a cuantos empresarios o administradores de Salones & Spa, integrarían la unidad de análisis durante el estudio. Por ello, se tomará en cuenta a Mypes que tengan de cinco años a más en el rubro.

La técnica para la recolección de datos, que se eligió para el estudio, es la entrevista, que consistió en un conjunto de veinticinco preguntas abiertas, acerca de la variable Tecnología de la Información y Comunicación. De modo que, ayudó a profundizar más en el tema sobre las TICS en la gestión empresarial.

Cabe mencionar, que esta técnica, estuvo comprendida por cinco categorías (Equipos Físicos, Programas Informáticos, Aplicaciones, Opciones Manuales y Beneficios de las TICs) que responde a las Tecnologías de la información. (Vázquez, 2007) En cuanto, a la delimitación geográfica, el ámbito de la investigación se desarrolló en las Mypes del rubro Salones & Spa de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, en los meses de Octubre – Noviembre del 2021. Con esto, se logró cumplir con los objetivos establecidos.

Por último, para el análisis de la información que se obtuvo de cada entrevista, se tuvo en cuenta el consentimiento de cada participante, manipulando una grabadora de voz el cual facilitó el procedimiento del análisis de las respuestas recibidas por cada participante de acuerdo a la pregunta, posteriormente, se transcribieron en el programa Microsoft Office 2013, con el fin de obtener valiosas respuestas que ayudarán a definir los resultados y desarrollar futuras intervenciones.

## CUADRO DE CATEGORÍA

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	
Tecnología de la Información y Comunicación	Se refiere a las TIC como el conjunto de ordenadores, monitores, impresoras, cables de red, dispositivos de conexión, programas informáticos, y demás elementos tecnológicos relacionados con la gestión de información es lo que en ocasiones denominamos el sistema informático de la empresa.	Equipo Físico	Empleo de Equipos Informáticos: Celular Tablet POS Facturador Computadora Biométrico	
		Programas Informáticos	Empleo de Programas informáticos: Excel Sistema propio	
		Aplicaciones según área	Empleo de aplicaciones: Contabilidad Facturación electrónica Gestión de Presupuesto Gestión de caja Gestión de compras y pedido Gestión de logística Gestión de nóminas Marketing Planificación Fiscal	
		Opciones Manuales	Empleo de Opciones Manuales: Calculadora Cuaderno Volantes	
		Beneficios de las TICs	Aportación de las TICs: Eficiencia Eficacia	

Fuente: Vázquez (2007)

**Resultados y discusión**

Se obtuvieron las respuestas de siete personas entrevistadas, que oscilan entre las edades 43-51 años y un promedio no menos de 10 años en el mercado. Las empresarias, tenían estudios técnicos y superior completo; mientras que, en los empresarios predomina principalmente el nivel secundario completo. Se utilizó un instrumento que consta de veinticinco preguntas. La unidad de análisis estuvo conformada por empresarios de las Mypes del rubro de Salón & Spa de la ciudad de Chiclayo.

**En cuanto a los equipos físicos que usan las MYPES del sector Salones & Spa en la ciudad de Chiclayo**, haciendo un énfasis en los equipos físicos que tienen en común y son

más usados por estas empresas son: el celular, el POS y la computadora; luego, el facturador y el biométrico lo cuentan las empresas que tienen el sistema propio. El celular lo manejan para la comunicación entre colaboradores, proveedores y clientes, E1: *“el celular para comunicarnos con los clientes y colaboradores(...)”* , E5: *“el celular lo utilizo para comunicarme con los clientes, reservar citas y comunicarse con los proveedores(...)”*; la computadora, es usada con el fin de crear y tener una base de datos de sus clientes internos y externos, además de llevar el registro de ingresos y egresos E1: *“la computadora es la base de todo nos permite tener el sistema propio(...)”*. Por otro lado, el POS permite agilizar las ventas de los servicios que brinda la empresa, E1: *“el POS para el tema de cobranzas (...)”* E2: *“(...)POS nos permite hacer el cobro más rápido y más seguro (...)*. Siguiendo con el tema, el facturador, genera la emisión de boletas y facturas a la SUNAT, E1: *“(...) el facturador emite boletas y factura automáticamente a la SUNAT”*. Por último, el biométrico lleva el registro del ingreso y salida de los colaboradores, facilitando calcular las horas extras que realiza el personal. E1: *“(...) El huellero digital para registrar los ingresos y salidas de los trabajadores, también calcula las horas extras”*.

El objetivo principal del presente estudio es, analizar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las MYPES del rubro Salón & Spa en la ciudad de Chiclayo, dando como resultado que una parte de los microempresarios empleaban tecnología básica como teléfono móvil, el Pos, computadora y facturador; el uso que le daban a cada uno de estos equipos coinciden con los descritos por Juli (2017), quien considera que el uso de las Tics básicas son usadas en actividades de comunicación con clientes, proveedores y colaboradores, igualmente en algunos procesos que ayudan en la gestión empresarial. Por otro lado, Buenrostro & Hernández (2019), indican que las empresas que cuentan con equipos informáticos tales como, computadora y celular, tienen mayores probabilidades de tener una mejor organización, mayor contacto con sus clientes y alcance publicitario.

**Con respecto a los programas que usan la MYPES**, el más destacado y no muy instaurado por estas empresas, es el sistema propio/web, debido a que cumple funciones dentro de las áreas de contabilidad, cuadro de caja y gestión de nóminas, en las empresas que lo poseen. E1: *“Contamos con un sistema propio el cual se encarga de cuadro de caja, planillas de los trabajadores, gráficos y estadísticas de los ingresos (...)”*. E2: *“El sistema propio lo maneja el administrador y cuando queramos hacer una actualización del sistema se llama a*

*un ingeniero el cual orienta al administrador para su posterior manejo*". También utilizan la herramienta Excel, programa que desempeña funciones en la gestión de compras. E1: *"Lo realizó por medio del Excel, anoto todas las entradas y salidos los productos a diario, y a inicios de mes, hago las compras"*. Asimismo, disponen del cloud service, en la gestión de logística, lo que posibilita tener la información en cualquier computadora, E1: *"(...) el cloud service nos sirve para poder tener esa información en cualquier computadora."* Además, cuentan con un sistema de facturación.

Además, implementaron el sistema propio, el cual, según la mayoría de los empresarios, permite las funciones mínimas necesarias en el área contable de la microempresa. Cabe mencionar que, dicho sistema era manejado por un personal específico que no necesariamente es el encargado de la empresa, por lo que genera un costo adicional, siendo esta la principal razón por la que no todos los entrevistados lo tenían implementado. Así mismo, si dicho sistema necesitaba mantenimiento o actualización, se contrataba a un ingeniero de sistemas externo. Por lo que se podría decir que el conocimiento para el manejo de las TICS en las microempresas está limitado a un reducido número de personal y debido esta limitación es que genera un gasto extra cuando se trata de dar mantenimiento de esta; sin embargo, es indiscutible el impacto positivo que tiene ese sobre la organización de la empresa. Según Alejandro & Suarez (2021), indica que el sistema propio/web, se adapta a la necesidad del empresario, trayendo consigo la sistematización de procesos organizacionales, proporcionando a que la empresa obtenga un mejor nivel organizacional. Asimismo, Rodríguez & Wong (2020), señala que la herramienta Excel se puede utilizar para realizar un procesamiento analítico flexible de los datos de uso y obtener información valiosa, además debido a los comando de filtro se puede encontrar más rápidamente el nombre o el dato que se está buscando.

**Con respecto a las aplicaciones que usa en cada área empresarial.** En el área de contabilidad, se encontró que las MYPES de Chiclayo no usan aplicaciones viéndose obligados a contratar a un contador externo, quien registra la información de las actividades que realizan a diario, para que cuando se requiera, muestre el estado financiero de la empresa y como marcha en situaciones financieras. E1: *"No, pagamos contabilidad externa porque, por mi parte, es recomendable contar con un experto en esa área"*. En cuanto a gestión de presupuesto, gran parte de las empresas analizan su rentabilidad de manera manual, registrando el total de ingreso

mensual y comparándolo con los meses anteriores. E2: *“Nosotros no tenemos una aplicación, vemos el crecimiento a través de los ingresos y lo comparamos con los meses anteriores”*. Siguiendo con el tema, los empresarios de las MYPES no cuentan con aplicaciones que estimen el pago de impuestos a largo plazo, siendo dicha función asumida por el contador externo. E5: *“Me reúno con el contador para poder realizar las declaraciones por la página de la SUNAT”*. En cuanto a la facturación electrónica, si bien es cierto no usan ninguna aplicación, la mayoría de las empresas si cuentan con facturador electrónico, y los que no lo poseen, emplean el llenado de facturas físicas, como la principal forma de cumplir esta función.

En el área de caja, cuentan con aplicativos de Banca Móvil para realizar transacciones de la empresa y también para cobro de sus servicios o productos. En cuanto el cuadro de caja, no cuentan con un aplicativo y a causa de esto, la forma de desempeñar esta función es apuntando en un cuaderno todo los ingresos y egresos para el cuadro de caja final, E3: *“Actualmente lo anoto en el cuaderno, los ingresos y gastos que se realizó durante el día, y al final se realiza el cuadro de caja.”*. Por otro lado, en el área de recursos humanos, se encontró que tampoco usan aplicaciones, pues consideran innecesario ya que poseen poco personal E1: *“Somos 4 personas trabajando (...)”*.

Continuando con el tema, en el área de marketing, la gran mayoría de estas empresas usaban las redes sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp) para promocionar su negocio y así llegar a más clientes E3: *“las redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp) para poder tener un mayor alcance con los clientes (...)”*. El WhatsApp también desempeñaba un papel en el área de logística, permitiendo una comunicación fluida y rápida entre empresa y proveedor. Cabe recalcar que no cuentan con otras aplicaciones que tengan un control o inventario de los productos en stock.

En el transcurso de la pandemia los empresarios se vieron obligados a realizar un cambio organizacional, integrando nuevas mejoras en sus procesos de pagos y cobranzas a fin de tener el menor contacto directo con otras personas, así se puso en funcionamiento el aplicativo Banca Móvil el cual permite realizar transacciones tanto con los clientes como con los proveedores, agilizando así el proceso, consiguiendo menor tiempo de contacto entre las personas involucradas. Además, se resalta el uso de las redes sociales en el área de logística. Al respecto, Demuner (2021), expresa que el uso de las redes sociales (Facebook, Instagram y WhatsApp) incrementó considerablemente en el transcurso de la pandemia, favoreciendo a las

Mipymes a promocionar los productos y servicios e incursionar en otros mercados. De forma distintiva el WhatsApp cobró gran relevancia tras la pandemia, como principal herramienta de comunicación entre el personal y la comunicación con los proveedores.

Si bien las MYPES usaban ciertos aplicativos según el área, este no era en todas, entre las razones se postula los siguientes factores; la edad, la falta de conocimientos tecnológicos y el hecho de sentir que no son necesarias. Según García (2021) menciona, que las personas con mayor edad muestran mayor resistencia para adaptarse y acoger las nuevas tecnologías. Otro punto que refuerza la hipótesis anterior es el tiempo en el que se encuentran en dicho rubro, que en promedio es de 10 años y aun así muestran escaso uso de las aplicaciones, indicando dicha resistencia a la inclusión de las TICS en las MYPES. Por otra parte, se descubrió la falta de conocimientos el cual está fuertemente vinculado con el grado de estudios que tienen los dirigentes de las empresas, siendo secundaria completa en los hombres de esta unidad de analizada. Como señala el autor mencionado anteriormente, cuanto más conocimiento y capacitación tenga un gerente sobre las TICS, mayor será el uso de estas en favor de la empresa. (Buenrostro & Hernández, 2019). Por último y no menos importante se encuentra el hecho de que los empresarios consideran que el uso de estas aplicaciones no son necesarias para realizar las funciones de cada área empresarial, además de que se sienten cómodos en las formas genéricas que usan. Ello es considerado según algunos autores como conformidad, el cual impide que una microempresa pase al siguiente nivel incluso si lleva en el mercado mucho tiempo. (Vasquez, 2021)

**En cuanto a las opciones manuales que utilizaban las MYPES en su gestión en la etapa Pre COVID-19;** la gran mayoría de las empresas usaba los volantes para la publicidad. E5: *“Antes de la pandemia contrataba a una persona, que se encargaba de entregar los volantes (...)”*; Sin embargo, tras la pandemia se han visto obligados a relegar ello, ya que dicha práctica se vio desfavorecida tras el toque de queda y el miedo de las personas a salir de sus casas, siendo los medios virtuales, la nueva forma de llegar a su público objetivo. E6: *“decidimos usar las redes sociales porque veíamos que tenía buena acogida por nuestros potenciales clientes”*. Por otro lado, está el cuaderno, el cual era utilizado para agendar las citas de los clientes, y que se realizaban principalmente de forma presencial E5: *“Las separaciones de citas las realizaba con el apoyo de un cuaderno, anotaba toda información del cliente”*; sin embargo, tras la pandemia, pero sobre todo tras la demanda de los clientes a los que se llegaba

tras la virtualidad, trajo consigo inconvenientes como confusión y en muchos casos olvidos por parte del personal, para encontrar y verificar la cita del cliente, viéndose obligados a reemplazar el cuaderno por una base de datos en Excel donde se lleva un mejor control y búsqueda de las mismas, E1: *“Para el almacenamiento de datos de los clientes usamos la herramienta Excel”*. Por último, se encuentra la calculadora, el cual en pre pandemia se usaban como herramienta en el área de caja, ayudando al personal específico en la sumatoria de los ingresos y egresos; este ejercicio aún se mantiene en algunas de las empresas entrevistadas aun después de la pandemia, siendo su principal desventaja que toma mucho tiempo y se limita únicamente en ayudar en la sumatoria de las cifras ingresadas. E3: *“Actualmente lo anoto en el cuaderno, los ingresos y gastos que se realizó durante el día, y al final se realiza el cuadro de caja.”* Sin embargo, otros empresarios han realizado un cambio dentro de su organización instalando un sistema propio, que permite visualizar los fondos disponibles de la empresa sin necesidad de hacer las tediosas sumatorias y restas.

La pandemia ha conllevado a que las MYPES generen nuevos canales de Marketing. Martínez & Padilla (2020), define al marketing como todas las prácticas y desarrollos de procesos de mercadeo, comercialización y venta de productos o servicios. En el párrafo anterior, se puede observar que los medios de marketing se han innovado, siendo ahora las redes sociales la nueva forma de llegar a los clientes potenciales. Según Flores, Gonzáles & Lobo (2020), indican que las redes sociales, permiten que la comunicación sea más dinámica, dicho en otras palabras, logran ponerse en contacto inmediatamente con aquel que esté interesado en adquirir el servicio o producto, también tiene un mayor impacto en las masas y se centra en poblaciones que pueden ser filtrado según edad o intereses. Asimismo, la implementación de estos nuevos canales o métodos, tienen como finalidad mejorar la publicidad de un servicio, el cual se le conoce como innovación en marketing, posibilitando a que las organizaciones logren difundir los servicios que realizan, y transmitir sus promociones, llevando la información a sus clientes y clientes potenciales de forma más dinámica e inmediata; alcanzando posicionarse en el mercado, aumentar sus ingresos y ser una empresa competitiva. (Cueva, Parga & Estrada ,2020)

Por otro lado, encontramos en los resultados que previo a la pandemia el cuaderno era más que suficiente para la organización de citas, sin embargo este fue reemplazado por el excel

tras ver un crecimiento en la demanda. Entre los principales inconvenientes que se encontró en esta herramienta manual fue el tiempo en buscar una cita en específico; mientras que el excel por su parte facilita dicha acción. Como señala Rodríguez & Wong (2020), la herramienta Excel se puede utilizar para realizar un procesamiento analítico flexible de los datos de uso y obtener información valiosa, además debido a los comando de filtro se puede encontrar más rápidamente el nombre o el dato que se está buscando. El cambio del cuaderno a una herramienta tecnológica indica que a medida que una empresa crece en cuanto a demanda se hace necesaria la innovación tecnológica, adaptación a las mismas y manejo en su uso por parte del personal, para de ese modo adaptarse rápidamente a las necesidades empresariales que implica dicho crecimiento, de otro modo, podrían generarse problemas organizacionales o de falta de cobertura ante de la demanda.

**Finalmente en cuanto a los beneficios en términos de eficiencia y eficacia que ha representado el uso de nuevas TICs frente a la coyuntura del COVID-19 en las MYPES del Sector Salones & Spa para la toma de decisiones**, se obtuvo que ayuda a mejorar la eficiencia; sin embargo, no es posible evaluar su impacto en la eficacia, ya que, por ser MYPES, no cuentan con objetivos a cumplir en tiempos establecidos. Tras la pandemia, las empresas notaron que la implementación de las TICs han favorecido mucho en su organización, haciendo énfasis en dos puntos: en cuanto a la gestión organizacional, estas tecnologías ha permitido realizar los pagos tanto a sus proveedores como colaboradores de manera virtual, así como también, recibir el dinero de servicios realizados por medio de un aplicativo de banca móvil, evitando el contagio del COVID-19 y de hacer largas colas en los bancos, E2: *“Son muy eficientes, porque nos ha permitido ahorrar tiempo en algunos procesos, como pagos, transacciones (...)”*; el sistema propio les permite saber cuánto dinero debe tener al realizar el cierre de caja, E1: *“el sistema agiliza al cuadro de caja antes lo hacía en 40 a 50 minutos máximo ahora lo realiza en un tiempo de 20 minutos(...)”*, también, cuánto debe recibir cada colaborador a fin de mes, y por último qué servicios y productos está saliendo menos para que puedan realizar estrategias, E2: *“(...) El sistema propio me permitió descubrir que productos no se estaban utilizando, se perdían o se vencían y no te dabas cuenta”*.

Los empresarios reconocen que las implementaciones hechas tras la pandemia han marcado un antes y un después en la empresa, a esto algunos autores lo denominan innovación



organizacional, el cual no solo permite crecer a la empresa sino también hacerla sostenible en el tiempo. (Sánchez & De La Garza, 2018) La implementación de las TICS en las MYPES han mejorado en parte el deficiente control de la cadena de suministro que se tenía pre pandemia.

Entre otros beneficios se encuentra la mejora en la comunicación con los proveedores y por ende en la calidad de los productos obtenidos, así como la productividad, el cual conlleva a una reducción de costos; es decir, en términos generales la pandemia ha conllevado a que las MYPES implementen nuevas herramientas que le permitan tener una mejor organización. Respecto al tema, Martínez & Padilla (2020), define a la innovación organizativa como la generación e implementación de nuevas estructuras organizacionales tanto en los procesos o prácticas, facilitando la iniciación y adopción de otras prácticas innovadoras, permitiendo la reducción de costos administrativos. Como afirma Xiao, et al (2018), la innovación de tipo organizacional tiene en consideración cambios dentro de la empresa, el cual puede ocurrir a través del desarrollo de las nuevas prácticas que antes no estaban asociadas. Así mismo Alharbi, et al (2019), afirma que las innovaciones organizacionales, son cambios en las rutinas de las empresas para mejorar la productividad, la creatividad, la flexibilidad, la eficiencia y las ganancias.

## **Conclusiones**

En cuanto a los equipos tecnológicos las Mypes utilizan equipos básicos como la computadora, la cual es usada para crear y tener una base de datos de sus clientes, además de llevar el registro de ingresos y egresos. Por otro lado, el celular lo utilizan para la comunicación entre colaboradores, proveedores y clientes. Asimismo, la calculadora para el cuadro de caja. Por último, el POS permite agilizar las ventas de los servicios y productos que brinda la empresa.

Entre los programas informáticos utilizados están el sistema propio, el cual cumplía funciones dentro de las áreas de contabilidad, caja y gestión de nóminas, reemplazando a varias aplicaciones específicas; sin embargo su implementación y mantenimiento es costoso y exige de personal experto. También usaban Excel, el cual desempeñaba funciones en la gestión de compras.

En cuanto a los aplicativos en las áreas empresariales, no cuentan con aplicaciones específicas más que, en caja, marketing y logística. La Banca Móviles (BCP, BBVA, Interbank) se usa en el área de caja para las transacciones de pago al personal y proveedores. En el área de marketing se usaban los aplicativos que conforman las redes sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp) para promocionar su negocio y así llegar a más clientes. Por último, en el área de logística, se encontró al WhatsApp como única aplicación, el cual si bien es cierto no es específica para desempeñar funciones dentro de dicha área, sin embargo, permite una comunicación fluida y rápida entre empresa y proveedor; cabe recalcar que no hubo aplicaciones que permitan el control de inventario.

En cuanto a las opciones manuales que utilizaban las MYPES en su gestión en la etapa Pre COVID-19 son el cuaderno, los volantes y la calculadora; siendo reemplazadas las dos primeras por el Excel y redes sociales, respectivamente. El Excel permite una mayor organización y menor tiempo de búsqueda, y las redes sociales permiten llegar a mayor número de personas, de forma más didáctica.

En cuanto a los beneficios en términos de eficiencia y eficacia que ha representado el uso de nuevas TICs, estos cambios realizados han traído como beneficios en términos de eficiencia, una mayor organización empresarial, que le ha permitido hacer frente a la demanda recibida tras el uso de las redes; por otro lado, en cuanto a la eficacia, esta no ha podido ser evaluada debido a la falta de metas puestas por las empresas.

## **Recomendaciones**

Se debe ampliar el uso de equipos tecnológicos a medida que la empresa muestre señales de desarrollo, tales como una Tablet con uso exclusivo para brindar opciones de servicio al cliente.

Los empresarios del sector deben instaurar un coworking, en el cual tengan un espacio privado e implementado con personal profesional, para que puedan recibir asesorías, favoreciendo la aparición de ideas y al mismo tiempo puedan reducir costos como: La implementación de un sistema propio, el manejo de las redes sociales y la gestión contable, respetando la autonomía de los datos e información de cada una de ellas.

Las empresas deberían derivar parte de sus ganancias a la creación de aplicaciones a las necesidades de cada área empresarial, donde se pueda obtener una app que permita analizar la rentabilidad del negocio facilitando las funciones del área contable; asimismo, en el área de recursos humanos tengan una app que les permita realizar pagos a los colaboradores, así como bonos, planes de pensiones, seguros médicos y gastos de bolsillo, en cuanto al área de logística deberían tener una app que mejoren el control de su stock, permitiendo un conteo sistemático de los productos y que envíe una alarma en caso de que un producto se agote.

Así mismo reemplazar los volantes convencionales por volantes promocionales digitales, donde el usuario al darle click a dicho volante promocionado por redes o página Web le dé la opción de llenar sus datos a cambio de recibir por correo descuentos eventuales en servicios o productos. Esto le permitirá a la empresa tener una base de datos de sus posibles clientes y mejorar la difusión de los servicios y productos que ofrece la empresa.

Por otro lado, es recomendable que las empresas establezcan metas a corto, mediano y largo plazo, el cual les permita medir el éxito de su empresa. Asimismo, dichos objetivos deben ser difundidos entre los colaboradores para que en conjunto trabajen por un mismo propósito.

## Referencias

- Aldás, A. P. (2021). CONCEPTUALIZACIÓN DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA COMO APOORTE +++A LA INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *AXIOMA*, 7.
- Alejandro Castañeda, F. I., & Suarez Reyes, J. C. (2021). SISTEMA WEB PARA LA GESTIÓN CONTABLE Y ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA CONSULTRIBUTA ORIENTADA A LAS MICROEMPRESAS. *UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR*, 241.
- Alharbi, I. B., Rossilah, J., Nik Mahmood, N. H., & Mohamed Shaharoun, A. (2019). Innovación organizacional: un artículo de revisión. *Scientific Research Publishing*, 20.
- Aparicio Gómez, O. Y., Ostos Ortiz, O. L., & Cortés Gallego, M. (2018). Redes sociales, tejidos de paz. *Redalyc*, 29.
- Bardales, E. (09 de Mayo de 2018). *Las mypes y las TIC: mitos y verdades sobre su uso y efectos para las empresas*. Obtenido de GEstión: <https://gestion.pe/tecnologia/mypes-tic-mitos-verdades-efectos-empresas-233245-noticia/?ref=gesr>
- Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). Factura Electrónica en América Latina. *Banco Interamericano de Desarrollo & Centro Interamericano de Administraciones Tributarias*, 230.
- Buenrostro Mercado, H. E., & Hernández Eguiarte, M. D. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes\*. *ECONOMÍA TEORÍA Y PRÁCTICA*, 24.
- Chavarría Vilcatoma, R. C. (s.f.). Proyecto de Ley N° 5734. *Ley que promueve la reactivación de las Micro y Pequeña Empresa - Mype afectadas por la emergencia sanitaria del COVID-19*.
- COMEXPERÚ. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- COMEXPERÚ. (18 de Junio de 2021). *EL NÚMERO DE MYPES PERUANAS SE REDUJO UN 48.8% EN 2020 Y LA INFORMALIDAD PASÓ AL 85% COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero->

de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia

- De Velazco, T., Catrellón, X., & Ceballos, A. (2018). Incidencia del uso de las TICs en las investigaciones contables. *FRECOSAPIENS*, 7.
- Del Giorgio, H. R., & Mon, A. (2019). *Las TICs en las industrias*. Buenos aures: UNLaM.
- Demuner Flores, M. D. (2021). El USO DE REDES SOCIALES EN MICROEMPRESAS ANTE EFECTOS COVID-19. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 22.
- Duicela Guambi, L. A., Martínez Soto, M. E., Loor Solórzano, R. G., Morris Díaz, A. T., Guzmán Cedeño, A. M., Rodríguez Monroy, C., & Chilán Villafuerte, W. P. (2018). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL PARA REACTIVAR LA CADENA PRODUCTIVA DEL CAFÉ ROBUSTA, ECUADOR. *ESPAMCIENCIA*, 12.
- Flores Ledesme, K. N., Gonzáles Díaz, R. R., & Lobo Contreras, E. E. (2020). Estrategia alternativa para la resolución de conflictos en las redes sociales digitales. *Centro Internacional de Investigación y Desarrollo*, 10.
- García Jiménez, K. F. (2021). FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y MIGRACIÓN TECNOLÓGICA: EL IMPACTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN UNA PYME DE CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN. *Universidad Autónoma de Querétaro*, 91.
- Gestión. (07 de Julio de 2020). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/fotogalerias/los-cuatro-mejores-softwares-para-gestionar-tu-pyme-noticia/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Juli Espinoza, Y. E. (2017). Análisis situacional del uso de las TICS en las mypes del sector confecciones de la ciudad de Tacna. *UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN*, 155.
- Martínez Garcés, J., & Padilla Delgado, L. (2020). Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 14.
- Martínez Gil, F. A., & Martín Quetglás, G. (2003). *Introducción a la programación estructurada en C*. Valencia: Maite Simon.

- Mirosavljevic, M. (5 de Enero de 2021). *LOS MEJORES SOFTWARE DE PRESUPUESTO PARA PEQUEÑAS EMPRESAS*. Obtenido de Camina Finacial: <https://www.caminofinancial.com/es/los-mejores-software-de-presupuesto-para-pequenas-empresas/>
- Pareja, C., Andeyro , Á., & Ojeda, M. (1994). *Introducción a la Informática*.
- Pornsakulvanich, V. (2017). Personalidad, Actitudes, Influencias Sociales y Predicción del Uso de Sitios de Redes Sociales. *APA PsycNet*, 26.
- Rocha Velandía, J. T., & Echavarría Suarez, S. (2017). Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial. *Ciencia Unisalle*, 22.
- Rodríguez Guillén, H., & Wong Luy, P. (2020). La influencia del Business Analytics en la gestión de ventas de las MYPES peruanas. *Universidad de Piura*, 68.
- Romero, P. (06 de Agosto de 2018). *La llega de nuevas tecnologías de la información*. Obtenido de <https://geinfor.com/business/analisis-de-rentabilidad-de-proyectos-con-un-erp-industrial/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20rentabilidad%20aporta,resultados%20econ%C3%B3micos%20de%20la%20empresa>.
- Sanchez Limon, M. L., & De la Garza, M. (2018). Tecnologías de información y desempeño organizacional de las pymes del noreste de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19.
- Serrato Guana, A. D., Pinzón Alfonso, R. H., & Jiménez Patiño, R. R. (2021). Usos y aprovechamientos de las TIC'S en las Pymes de Bogotá. *ASFACOP*, 18.
- Silva Narvaste, B., & Silva Narvaste, A. (2019). Tecnología de la información y la comunicación y su incidencia en la competitividad de las mypes textiles del emporio de Gamarra, del distrito de La Victoria, Lima. *RELAYN*, 12.
- Vasquez Navarro, E. C. (2021). DETERMINANTES QUE INCIDEN EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS PERUANAS EN EL AÑO 2017. *Repositorio USAT*, 44.
- Vázquez Martínez, R. (2007). *TIC EN LAS PYMES*. Madrid: Editorial Empresarial, S.L.
- Xiao, J., Jin, C., Liang, M., & Qian, W. (2018). Cómo importa el liderazgo en la innovación organizacional: una perspectiva de apertura. *emerald insigth*, 64.

**Anexo**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**Introducción**

Buenos días/buenas tardes/buenas noches. Mi nombre es Anthony Giussepy Castañeda Chacón, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Estoy aquí para realizar una entrevista cuyo objetivo de este estudio, analizar el uso de las tecnologías de la información en las MYPES del rubro salón & spa en la ciudad de Chiclayo.

**Preguntas sociodemográficos**

- ¿Cuál es su nombre completo?
- ¿Qué edad tiene?
- ¿Cuál es el nombre de la empresa?
- ¿Cuánto tiempo lleva operando la empresa en el rubro?
- ¿En qué nivel académico se encuentra?

**Preguntas****Soportes físicos**

1. ¿Qué se le viene a la mente cuando le hablan de tecnología de información y comunicación?
2. ¿Qué aparatos tecnológicos usa para facilitar la comunicación y llevar la gestión en su negocio? Por ejemplo: computadora, Tablet, POS, facturador, celulares
3. ¿Para qué tipo de actividades utilizan los aparatos tecnológicos?

**Programas informáticos**

4. ¿Qué es lo primero que piensa cuando le hablan de programas informáticos?

5. ¿Cuáles son los principales programas informáticos que utiliza en su empresa? Por ejemplo: Sistema propio y Aplicaciones de ofimática (Excel, Word, etc)
6. ¿Cuáles cree que sean las ventajas al emplear estos programas informáticos?
7. ¿Hay algún programa informático que aún no utiliza? ¿Cuál(es) son?

### **Aplicaciones**

8. ¿Qué entiende por aplicaciones tecnológicas?
9. ¿En qué áreas hace uso de las aplicaciones tecnológicas?
10. ¿Utiliza algún tipo de aplicación para el control de su contabilidad? ¿Por qué? ¿Cuál?
11. ¿A través de qué herramienta usted analiza la rentabilidad de su empresa?
12. ¿Utiliza alguna aplicación para la organización de sus declaraciones fiscales? ¿Cuál?
13. ¿Cuenta usted con facturación electrónica?, ¿Las emite de manera virtual o física?
14. ¿Cuenta usted con un sistema para la gestión de caja? ¿Cuál?
15. ¿Cómo realiza la gestión de pagos a sus empleados?
16. ¿Cómo realiza usted la gestión de compras y pedidos con sus proveedores?
17. ¿Tiene alguna aplicación que le facilite con el proceso logístico? ¿Por qué?
18. ¿De qué manera cree usted, que el contar con estas aplicaciones tecnológicas ha mejorado en el desarrollo de su empresa?

### **Opciones manuales**

19. Si no contara con herramientas tecnológicas. ¿Qué otras opciones emplearía para desarrollar sus procesos? Por ejemplo:
20. Cuando inició su negocio. ¿Gestionaba con opciones manuales?
21. ¿Mantén estas opciones manuales hasta antes de la pandemia?



22. ¿Dejó de usar estas herramientas tras la pandemia? ¿Por qué?

**Beneficios de las TICs**

23. ¿Que influyó para que usted decida incluir a las TICs en su empresa? ¿Cuáles son las TICs que incluyó?

**Eficiencia**

24. Podría decir, ¿De qué manera han ayudado la implementación de las TICs tras la pandemia en la eficiencia de su empresa?

**Efectividad**

25. En el transcurso del tiempo, ¿Cómo las TICs le ha ayudado a cumplir con sus objetivos empresariales, durante la coyuntura?

**Anexo 2 – Matriz de consistencia**

<b>Pregunta de Investigación</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUB CATEGORÍA</b>
¿Cuál es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las Mypes del rubro Salón & Spa en la ciudad de Chiclayo?	“Analizar el uso de las tecnologías de la información y Comunicación en las MYPES del rubro salón & spa en la ciudad de Chiclayo”.	<b>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	Equipo físico	Empleo de Equipos Informáticos: Celular Tablet POS Facturador Computadora Biométrico
			Programas informáticos	Empleo de Programas informáticos: Aplicaciones de Ofimática Sistema propio

			Aplicaciones según el área	Empleo de aplicaciones: Contabilidad Facturación electrónica Gestión de Presupuesto Gestión de caja Gestión de compras y pedido Gestión de logística Gestión de nóminas Marketing Planificación Fiscal
			Opciones genéricas	Empleo de Opciones Manuales: Calculadora Cuaderno
			Beneficios de las TICs	Aportación de las TICs: Eficiencia Eficacia
<b>Unidad de análisis y muestreo</b>	<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PROCESAMIENTO</b>
Siete Mypes del rubro Salón & Spa mayores a 5 años y el muestreo fue por saturación.	Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Investigación: Exploratorio	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de preguntas	La entrevista se llevará acabo presencial y vía zoom	La entrevista será transcrita a formato texto en Word para su posterior análisis.

### Anexo 3 – Reporte de similitud de Turnitin

#### Análisis del uso de las TICs del rubro de Salón & Spa de la ciudad de Chiclayo 2021

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://www.scielo.org.mx">www.scielo.org.mx</a> Fuente de Internet	1%
<b>2</b>	<a href="http://ojs.asfacop.org.co">ojs.asfacop.org.co</a> Fuente de Internet	1%
<b>3</b>	<a href="http://revistas.ult.edu.cu">revistas.ult.edu.cu</a> Fuente de Internet	1%
<b>4</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
<b>5</b>	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
<b>6</b>	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1%
<b>7</b>	<a href="http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe">Repositorio.Uladech.Edu.Pe</a> Fuente de Internet	1%
<b>8</b>	<a href="http://nanopdf.com">nanopdf.com</a> Fuente de Internet	<1%