

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“EL USO DE LAS TIC Y SU IMPORTANCIA EN LA
EMPRESA RIOS CONSULTORES S.A.C
DURANTE EL COVID-19; DISTRITO SMP; AÑO
2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Geraldine Sthefany Ordoñez Salvador

Joseph Alejandro Velasco Guerrero

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

<https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	LUIS JOSÉ ALVARADO YUPANQUI	20025251
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	LUIS RICARDO CÁRDENAS TORRES	09980786
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	ROSA DIANA PEDROZA SAN MIGUEL	45807238
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

INFORME DE SIMILITUD

EL USO DE LAS TIC Y SU IMPORTANCIA EN LA EMPRESA RIOS CONSULTORES S.A.C DURANTE EL COVID-19; DISTRITO SMP; AÑO 2023"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.inei.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.oocities.org Fuente de Internet	1%
8	www.intracen.org Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a nuestros padres y hermanos que siempre nos estuvieron acompañando y brindándonos apoyo moral en cada paso de nuestras vidas.

A nuestros amigos y compañeros con los que disfrutamos y vivimos esta etapa de nuestras vidas.

A nuestros maestros que siempre nos estuvieron inculcando sus conocimientos ciclo tras ciclo y sin los cuales no hubiésemos llegado tan lejos.

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres Julio Cesar Ordoñez Loro y Odilia Salvador Mendoza; y, Fermín Alfonso Velasco Izquierdo y Rosa Amelia Guerrero Alvarado, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros amigos y compañeros que con su apoyo logramos ir avanzando y mejorando a lo largo de nuestra vida universitaria, de manera especial a Félix Rojas Lujan y Alexandra Grace Fanola Suarez por su constante apoyo y ánimos.

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	73
ANEXOS	81

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables	27
Tabla 2. <i>Codificación de la variable del instrumento</i>	3
Tabla 3. <i>Resumen de procesamiento de casos de la prueba piloto.</i>	4
Tabla 4. <i>Estadísticas de fiabilidad de la prueba piloto.</i>	5
Tabla 5. <i>Resumen de procesamiento de casos.</i>	5
Tabla 6. <i>Estadísticas de fiabilidad.</i>	6
Tabla 7. <i>Uso de equipos computacionales para la gestión de sus labores.</i>	7
Tabla 8. <i>Uso de celular con acceso a internet (Smartphone) para acceder a sistemas o bases de datos de la empresa.</i>	8
Tabla 9. <i>Uso de impresoras y/o escáneres para alguna operación de trámites con documentos en la empresa</i>	9
Tabla 10. <i>Uso de hosting (almacenamiento de sus aplicaciones en servidores de terceros).</i>	10
Tabla 11. <i>Uso de Google Drive, IBM, Amazon, etc. para guardar información empresarial</i>	11
Tabla 12. <i>Uso del sistema CRM para gestionar la información de los clientes de manera eficaz.</i>	12
Tabla 13. <i>Uso de programas de ofimáticas para diligenciar sus actividades.</i>	13
Tabla 14. <i>Uso de plataformas de comunicación para interactuar con los clientes.</i>	14
Tabla 15. <i>Uso de plataformas de mensajería instantánea para contactarse entre los miembros de la empresa.</i>	15
Tabla 16. <i>Uso del Email corporativo dentro de la organización.</i>	16
Tabla 17. <i>Uso del Email corporativo para comunicarse con los clientes.</i>	17
Tabla 18. <i>Uso de internet con conexión de banda ancha en la empresa.</i>	18
Tabla 19. <i>Uso del servicio de telefonía fija dentro de la empresa.</i>	19
Tabla 20. <i>Uso del servicio de telefonía móvil para comunicarse con los clientes.</i>	20
Tabla 21. <i>Empleo de los equipos computacionales de importancia para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa durante la cuarentena a causa del COVID-19.</i>	21
Tabla 22. <i>El uso del celular-Smartphone le ha brindado acceso inmediato a la información requerida.</i>	23
Tabla 23. <i>El uso de equipos móviles ha sido relevante para el desarrollo de sus actividades al poder conectarse fuera de las instalaciones de la empresa en época de cuarentena.</i>	24
Tabla 24. <i>El uso de servidores en la nube fue significativo para la colaboración en línea entre trabajadores.</i>	26
Tabla 25. <i>El uso de programas de gestión empresarial le proporcionó la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones en tiempo de pandemia.</i>	27
Tabla 26. <i>Los programas ofimáticos favorecieron en la automatización de procesos durante la época de pandemia.</i>	28
Tabla 27. <i>Las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con clientes.</i>	29
Tabla 28. <i>Las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con compañeros de trabajo.</i>	31
Tabla 29. <i>El Email fue crucial para comunicar información relevante durante la pandemia.</i>	32
Tabla 30. <i>El servicio de internet de banda ancha es relevante para el desarrollo de sus funciones.</i>	33
Tabla 31. <i>El servicio de telefonía móvil fue importante para interactuar con los clientes.</i>	34
Tabla 32. <i>El servicio de telefonía fija es relevante para la comunicación con los clientes.</i>	35
Tabla 33. Matriz de Consistencia	1

Índice de figuras

Figura 1 Starsoft	22
Figura 2 Rc System - Rios Consultores	23
Figura 3. <i>Uso de equipos computacionales para la gestión de sus labores.</i>	7
Figura 4. <i>Uso de celular con acceso a internet (Smartphone) para acceder a sistemas o bases de datos de la empresa.</i>	8
Figura 5. <i>Uso de impresoras y/o escáneres para operación de trámites con documentos en la empresa.</i>	9
Figura 6. <i>Uso de hosting (almacenamiento de sus aplicaciones en servidores de terceros).</i>	10
Figura 7. <i>Uso de Google Drive, IBM, Amazon, etc. para guardar información empresarial.</i>	11
Figura 8. <i>Uso del sistema CRM para gestionar la información de los clientes de manera eficaz.</i>	12
Figura 9. <i>Uso de programas de ofimáticas para diligenciar sus actividades.</i>	13
Figura 10. <i>Uso de plataformas de comunicación para interactuar con los clientes.</i>	14
Figura 11. <i>Uso de plataformas de mensajería instantánea para contactarse entre los miembros de la empresa.</i>	15
Figura 12. <i>Uso del Email corporativo dentro de la organización.</i>	16
Figura 13. <i>Uso del Email corporativo para comunicarse con los clientes.</i>	17
Figura 14. <i>Uso de internet con conexión de banda ancha en la empresa.</i>	18
Figura 15. <i>Uso del servicio de telefonía fija dentro de la empresa.</i>	19
Figura 16. <i>Uso de servicio de telefonía móvil para comunicarse con los clientes.</i>	20
Figura 17. <i>El empleo de los equipos computacionales fue de vital importancia para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa durante la cuarentena a causa del COVID-19.</i>	22
Figura 18. <i>El uso del celular-smartphone le ha brindado acceso inmediato a la información requerida.</i>	23
Figura 19. <i>El uso de equipos móviles ha sido relevante para el desarrollo de sus actividades al poder conectarse fuera de las instalaciones de la empresa en época de cuarentena.</i>	24
Figura 20. <i>El uso de servidores en la nube fue significativo para la colaboración en línea entre trabajadores.</i>	26
Figura 21. <i>El uso de programas de gestión empresarial le proporcionó la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones en tiempo de pandemia.</i>	27
Figura 22. <i>Los programas ofimáticos favorecieron en la automatización de procesos durante la época de pandemia.</i>	28
Figura 23. <i>Las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con clientes.</i>	30
Figura 24. <i>Las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con compañeros de trabajo.</i>	31
Figura 25. <i>El Email fue crucial para comunicar información relevante durante la pandemia.</i>	32
Figura 26. <i>El servicio de internet de banda ancha es relevante para el desarrollo de sus funciones.</i>	33
Figura 27. <i>El servicio de telefonía móvil fue importante para interactuar con los clientes</i>	34
Figura 28. <i>El servicio de telefonía fija es relevante para la comunicación con los clientes.</i>	35

RESUMEN

Para el presente estudio se planteó como objetivo principal “Identificar el uso de las TIC y su importancia en la empresa RÍOS CONSULTORES S.A.C. durante el COVID-19; distrito SMP; año 2023”. De acuerdo al diseño metodológico la investigación según el propósito es una investigación básica, el enfoque viene a ser cuantitativo, el diseño es no experimental y de alcance descriptivo. El instrumento elegido para el presente estudio fue el cuestionario, en el cual participaron los trabajadores. La muestra fue aplicada a 30 trabajadores de la empresa, asimismo, se empleó un muestreo no probabilístico. A partir de este estudio se identificó la frecuencia del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación dentro de la empresa y la importancia que tienen los dispositivos digitales, el uso del software y las telecomunicaciones. Ya que cada día se van incorporando con mayor celeridad debido a los avances tecnológicos y las exigencias por parte de competitividad que existe actualmente, tanto en su gestión, productividad, calidad de servicio, rendimiento y resultados. Ante el COVID-19, el uso de las TIC fueron importantes ya que contribuyó en gran medida a responder a las necesidades del contexto actual.

Palabras clave: TIC, digital, comunicación, información y tecnología.

Abstract

For the present study, the main objective was “Identify the use of ICT and its importance in the company RÍOS CONSULTORES S.A.C. during COVID-19; SMP district; year 2023”. According to the methodological design, the research according to the purpose is basic research, the approach is quantitative, the design is non-experimental and descriptive in scope. The instrument chosen for this study was the questionnaire, in which the workers participated. The sample was applied to 30 workers of the company, likewise, a non-probabilistic sampling was used. From this study, the frequency of the use of Information and Communication Technologies within the company and the importance of digital devices, the use of software and telecommunications were identified. Since every day they are incorporated more quickly due to technological advances and the demands of competitiveness that currently exists, both in its management, productivity, quality of service, performance and results. In the face of COVID-19, the use of ICT was important since it greatly contributed to responding to the needs of the current context.

Keywords: ICT, digital, communication, information and technology.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo se encuentra experimentando cambios en relación con el acceso de información y el uso de herramientas digitales, estos instrumentos se han convertido en elementos esenciales para la transformación digital. Actualmente esto se ha venido dando a gran escala debido a la expansión de la red y los alcances de la circulación de información. La integración de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han transformado nuestro mundo, generando nuevas prácticas culturales y económicas. Sin embargo, también ha generado nuevos problemas, como desigualdades sociales, brechas culturales y económicas que son necesarias evaluar (Grajales y Osorno, 2019).

Así mismo, tal como expresa Oliveros et al., (2017) es importante conocer como el uso de las TIC son un elemento vital hoy en día debido a la competitividad que existen en las empresas a nivel global, las organizaciones actuales buscan responder de manera rápida y eficiente a las exigencias del consumidor, por lo que las TIC se convierten en las herramientas imprescindibles dentro de las empresas para poder competir en el entorno actual. Se puede afirmar que independientemente al tipo de empresa o rubro que pertenezca la organización, si no adoptan este tipo de tecnologías, no podrán perdurar en el tiempo.

De acuerdo con el informe “Hacia una infraestructura digital para la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas” las pymes son importantes para la economía de América Latina y el Caribe. En la mayoría de los casos, las pymes representan más del 99% de la región. Sin embargo, a pesar de representar gran número en

términos de cantidad de empresas, su aporte en la generación de empleo y producción es relativamente menor. En este aspecto, la generación de empleo es del 61%, lo que indica la importancia en apoyar el crecimiento de las pymes (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021).

Por otro lado, el año 2020 ha sido desafiante para la comunidad global. La propagación del coronavirus, causante de la enfermedad llamada COVID-19, generó una crisis sanitaria a nivel mundial, trayendo consigo consecuencias graves en todos los aspectos de la sociedad, como la comunicación, el empleo, la producción, el comercio, el consumo y, en definitiva, la calidad de vida de las personas (Centro de Comercio Internacional, 2020).

Tras esta crisis económica, las micros y pequeñas empresas fueron las más vulnerables debido a que disponen de menos recursos para adaptarse. A través de la encuesta realizada por el ITC sobre el Impacto Empresarial del COVID-19 realizada a 4467 empresas de 132 países, el informe concluye que más del 55 % de las empresas se han visto duramente golpeadas. Dos terceras partes de las microempresas y las pequeñas empresas afirmaron que la crisis ha afectado profundamente a sus operaciones empresariales, frente al 40 % de las empresas más grandes. Una quinta parte de las pymes afirmaron encontrarse en una situación de riesgo de cierre permanente en los próximos tres meses (Centro de Comercio Internacional, 2020).

A nivel nacional, en el Perú la pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo en las micros y pequeñas empresas (MYPES), llevando a cabo muchos cierres, estancamientos de la producción y vulnerabilidad de la estabilidad laboral de los trabajadores

debido a los confinamientos. Sin embargo, esta situación ha llevado a la adopción e implementación de la tecnología (Colina et al.; 2021).

Dando continuidad al tema, a casi un año de la pandemia, Microsoft (2021) presentó el estudio “El informe "Readaptarse para el crecimiento: el impacto en las pequeñas y medianas empresas peruanas a un año de la pandemia” se busca estudiar las consecuencias, el cambio de objetivos y los procesos de negocio que trajo la transformación digital y la perspectiva sobre la recuperación económica. Los principales hallazgos implementados durante la pandemia fueron: trabajo remoto (48%), reinversión de la estrategia y objetivo de negocio (40%) y adopción de tecnologías (30%).

Bajo este contexto, la digitalización tuvo un crecimiento acelerado. Según el 50% de las pequeñas y medianas empresas, la pandemia apresuró la adopción de nuevas tecnologías, mientras que el 48% la necesidad impulsó su proceso de transformación de recursos humanos. Además, el 42% señaló que se dinamizó la automatización de procesos.

Del mismo modo, 9 de cada 10 considera más importante la adopción de nuevas tecnologías para la reactivación económica. Esto fue seguido de la capacitación de nuevas habilidades (86%) y la automatización de procesos (85%).

En este contexto, queda comprobado que la confianza en la tecnología es fundamental para este crecimiento. Cada organización e industria, necesitará ir adoptando estas tecnologías para una recuperación más rápida y resurgir de esta crisis.

Los últimos meses demostraron que la adopción de tecnologías es crucial para la resiliencia de los negocios. Su aplicación implica unas mejoras en las operaciones y en la

transformación de los procesos empresariales. Esto se convierte en nuevas maneras de conectar con clientes, mejorar la comunicación entre empleados, aumentar la productividad y la reducción de costos.

Continuando con lo mencionado anteriormente, se presentan algunas investigaciones internacionales realizadas previamente a este trabajo.

Según Guillén y Tosca (2021) en su artículo “Importancia de las TIC en el Sistema Contable Empresarial” busca describir la importancia que tienen las tecnologías de la información y comunicación en el sistema contable. Para ello se aplicó una investigación descriptiva y un método cualitativo. Como resultado se obtuvo que las TIC son instrumentos vitales que han ido eliminando progresivamente el tiempo y espacio como obstáculos para la comunicación entre un gran número de organizaciones. Así mismo indica que las TIC proporcionan a los contadores las competencias en el uso de herramientas de software y programas informáticos, los cuales les permiten analizar y sintetizar la información en las operaciones diarias de la empresa.

Según el autor Piñeiro (2020) en su artículo científico “Recursos TIC y supervivencia empresarial: una revisión de la noción de ventaja competitiva”, analizaron como objetivo principal la influencia que puedan tener las TIC sobre la vida media de la empresa. Para ello aplica un estudio empírico donde el trabajo se basa en una regresión de Cox, para poder determinar el impacto de las variables predictoras (recursos TIC) sobre el riesgo de fallecimiento. Como resultado se obtuvo que los usos de tecnologías modifican significativamente las expectativas de vida de la empresa, así como también ejerce una fuerte mitigación sobre el riesgo de fracaso.

Así mismo se presentan algunas investigaciones nacionales realizadas. Por su parte Arribasplata & Pereda (2022) en su tesis “Estrategias tecnológicas para atención al cliente en una empresa del sector servicio”, publicado en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, nos menciona que se elaboró e implementó un plan de comunicación tanto interna como externa cimentada en el uso de la tecnología con el objetivo de mejorar la comprensión de los usuarios de la E.P.S SEDACAJ S.A. sobre la imagen de la empresa. La investigación fue de carácter experimental, el instrumento empleado para la recolección de datos fue la encuesta, la cual guardó relación al clima laboral y satisfacción del cliente en el año 2015. Como resultados se obtuvo, en primer lugar, la aprobación del directorio de la empresa para implementación del plan propuesto, lo cual garantizó el presupuesto requerido para la realización de los ejercicios establecidos. Asimismo, se implementó la página de Facebook, la cual permite compartir contenido informativo. De igual manera se logró la participación de los trabajadores de las distintas áreas en actividades recreativas y motivacionales.

Casas (2021) en su tesis “Herramientas digitales en el área de recursos humanos de la consultora Marco Marketing en el año 2020” nos hace mención que la implementación de tanto herramientas digitales como el uso de instrumentos tecnológicos en el área de recursos humanos es un factor indispensable pese al gran costo que este pueda representar. Además, su estudio afirma que el reclutamiento en línea permite a la organización llegar a cualquier parte del mundo vía internet, aumentando así la competitividad al reclutar personal nuevo. Sin embargo, pese a que el reclutamiento online está basado en un sistema complejo es de fácil entendimiento y manejo, además permite a la organización administrar la información en su totalidad. El resultado obtenido fue que, el uso de las tecnologías de información

permite a los empleados de la empresa guardar y emplear de manera repetitiva la información a través de una base de datos electrónica, sin importar el horario o el lugar donde este se encuentre.

La autora Oncebay (2018) en el artículo titulado “Sistemas de Información en Pymes” publicado en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, verifica los beneficios que puede otorgar los sistemas de información en Pymes. La organización debe mantenerse informada acerca de la constante evolución del mercado y adaptarse de manera eficaz y eficiente a estos cambios para mantener la competitividad y luchar por un puesto preferente en el mercado. El resultado obtenido fue que los sistemas de información son una herramienta muy útil para las PYMES porque te permiten automatizar los procesos diarios a través de sencillos pasos y asegurar que la información sea de primera mano y siempre relevante para las diferentes áreas en las que se utiliza.

Por otro lado, el autor Cruzado (2018) en el artículo titulado “Uso de la tecnología en la gestión comercial” publicado en el repositorio de la Universidad Privada del Norte. Nos habla sobre el uso de la tecnología en la gestión comercial. Este estudio analiza la investigación sobre el uso de la tecnología en la gestión empresarial con el objetivo principal de identificar el impacto de las principales tendencias tecnológicas y su aplicación en la gestión empresarial de las empresas en la última década. Para el análisis se realizó una revisión bibliográfica basada en el método de análisis de contenido de varios estudios obtenidos de la base de datos EBSCO, considerándose antiguo el período de la década. Los resultados obtenidos muestran que existen muchas tendencias en la gestión empresarial

basadas en el desarrollo tecnológico, algunas de las cuales se utilizan correctamente y otras no.

Después de examinar los antecedentes relacionados a la investigación, vamos a distinguir los diferentes conceptos que constituyen las Tecnologías de la Información y Comunicación:

Para empezar, la Tecnología se define como un “conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico” (Real Academia Española, s.f., definición 1). En otra acepción, tecnología es el “conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto” (Real Academia Española, s.f., definición 4).

Por otra parte, las Tecnologías de la Información son definidas como un conjunto de servicios y redes, que, a través de la electrónica y la lógica matemática, brindan la facilidad del manejo del procesamiento de datos. El objetivo principal de las tecnologías de la información es brindar apoyo a las organizaciones con las tareas que serían humanamente difíciles de realizar en situaciones normales. Así mismo, TI se caracteriza por la digitalización de datos e información a través de sus sistemas operativos. Además, estas mismas capacidades se han presentado en los equipos de uso cotidiano, como teléfonos y tablets, permitiendo el aprovechamiento de los principios básicos de las tecnologías de la información facilitando las labores de las personas (Montejano et al., 2018).

El siguiente concepto sobre las Tecnologías de la Comunicación de acuerdo con Suárez y Alonso (2007) las define también como tecnologías de la telecomunicación que

analizan los métodos y procesos que permiten el envío y la recepción de la información a distancia. Algunos de estos métodos es la transmisión de voz a través del teléfono, así como la difusión de voz y música por radio, imágenes y sonido por televisión, todo tipo de datos a través de las redes celulares, satélites, cables o inalámbricas.

Continuando con la información, se procede a profundizar como tal en el concepto de la variable de estudio.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son un conjunto de aparatos electrónicos, empleados para recopilar, almacenar, procesar, difundir y transmitir información. Las TIC pueden ser dispositivos físicos como equipos informáticos, redes de telecomunicaciones y terminales, así como aplicaciones informáticas que operan sobre estos equipos (Instituto Nacional de Estadística, 2023).

Para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2016) las TIC son dispositivos técnicos que se centran en la información y las innovaciones que se van originando. En términos generales, las tecnologías de la información y comunicación se basan en tres medios: La información, la microelectrónica y las telecomunicaciones. No obstante, estos medios no funcionan de forma aislada, sino que interactúan y se conectan entre sí para seguir nuevas formas de comunicación.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación de acuerdo con Pacheco y Rodríguez (2019) se dan cada vez más para el soporte y automatización de todas las actividades de la empresa. A través de su uso se han obtenido beneficios significativos. Entre los cuales se menciona la mejora de sus operaciones, el alcance de llegar a un mayor número

de clientes, la optimización de recursos, la introducción a nuevos mercados, un entendimiento a cerca de las necesidades de los clientes para brindarles un servicio de calidad superior y una comunicación con mejor fluidez con sus empleados, clientes y proveedores.

Así mismo, de acuerdo con González et al. (2020) el uso de las tecnologías de la información y comunicación proporcionan una variedad de herramientas que aporta con la gestión. Su utilización resulta en el ahorro de tiempo y recursos, debido a que posibilita simplificar y agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones.

Al incluir las TIC en las actividades administrativas nos brinda:

- Mejor uso del tiempo: la automatización de tareas diarias a través de sistemas informáticos permite disponer más tiempo a actividades más productivas.
- Mejorar la gestión empresarial: a través de aplicaciones informáticas y específicos dispositivos electrónicos, permite controlar las tareas involucradas con la empresa, como el stock, la reductibilidad de productos, compras los proveedores.
- Disminución de la carga administrativa: al emplear herramientas tecnológicas las actividades administrativas se llevan a cabo de forma intuitiva y automatizada.

Agregando a lo anterior se exponen las definiciones acerca de las dimensiones que componen a la variable Tecnologías de la Información y la comunicación.

En primer lugar, según Vázquez y Sevillano (2015) los dispositivos digitales son instrumentos que realizan su función electrónicamente. Por su portabilidad se dividen en 2 partes. Los dispositivos digitales fijos, son aquellos que solo pueden cumplir con su función siempre y cuando se mantenga conectada a la red eléctrica, debido a que no cuenta con la

capacidad de almacenamiento de energía eléctrica. Y por otro lado se tiene a los dispositivos digitales móviles, que vienen a ser artefactos elaborados para realizar funciones específicas sin tener en cuenta si se encuentra conectado o no a una fuente de corriente eléctrica, debido a que este tipo de artefacto cuenta con un reservorio de energía integrado en una batería interna o externa, que mantiene la corriente por un tiempo determinado, la cual es necesaria para que el dispositivo realice las tareas que le son asignadas (p.50).

Por otra parte, se conoce como software a la agrupación de órdenes registradas en dialecto de programación, la cual es convertida después a cifras binarias, para de esta manera sean comprendidas por el hardware. Se encuentra de manera continua en todas las operatividades del desarrollo de la información, pero en particular en el método de información (Villa, 2017).

Finalmente, las telecomunicaciones de acuerdo con Pablos (2004) la telecomunicación se define como la comunicación a distancia. Como se ha demostrado, la comunicación es una función fundamental en un sistema de información y ocurre tanto dentro como fuera de una organización. En la actualidad, resulta impensable concebir un sistema de información que no se base en los sistemas de telecomunicación y las tecnologías asociadas a ellos. Por lo tanto, es lógico abordar un tema como este, ya que los directivos de las organizaciones deben tener un conocimiento adecuado y gestionar los recursos relacionados con las redes.

Estos sistemas nos permiten acceder a información compartida, publicar nuestra propia información y establecer comunicación directa con otras personas de manera flexible,

rápida y con una alta calidad en términos de la naturaleza y cantidad de información que podemos transmitir en poco tiempo y con comodidad (p.138).

Los medios físicos para establecer la comunicación:

Para transmitir señales a grandes distancias, se emplean los siguientes medios físicos:

- Transmisión por cable
- Transmisión por fibra óptica
- Transmisión por el espectro radioeléctrico

Ahora bien, en el Perú el Instituto Nacional de Estadística e Informática a través de la Encuesta Económica Anual 2020, ejecutada el 2019, realiza una investigación a las grandes, medianas y pequeñas empresas de Perú que desarrollan una actividad económica, la cual recopila información sobre infraestructura y servicios de Tecnología de Información y Comunicación (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020).

Los indicadores que se exponen en la infraestructura implementada y el acceso a ella son: uso de computadora, de telefonía fija y móvil, uso de redes, acceso a internet, comercio electrónico y usos de internet. A través de estos indicadores, se puede identificar el grado o nivel de uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como herramientas de gestión en las empresas.

Infraestructura informática:

- En el año 2019 de acuerdo con los resultados obtenidos, el 91,1% de las empresas hicieron uso de computadoras. Por lo tanto, se concluye que, para la realización de sus actividades, nueve de cada diez empresas utilizan la computadora.

- Por su parte, el uso la Tablet estuvo presente solo el 11,8% de empresas hicieron uso del PDA y/o Tablet en su trabajo, que indica que un alto porcentaje de empresas no necesito de este dispositivo para el desarrollo de sus labores (88,2%).

A partir de la premisa anterior, la empresa peruana RIOS CONSULTORES S.A.C, perteneciente al sector de servicios, brinda servicios de outsourcing contable, administrativo y asesoría tributaria. Según lo expresado por el gerente general, Rios Lujan Roberto Wilman, hace muchos años los procesos contables dentro de la empresa se realizaban sus cálculos de manera manual y llevaban la información en libros físicos. Tener esta información de esa manera implicaba riesgos, ya que se podían maltratar, perderse o mojarse, por lo que la empresa comenzó a implementar las TIC, de esa manera empezó a almacenar, realizar sus actividades y procesos de forma virtual. La empresa implementó dispositivos digitales como laptops, celulares e impresoras, también hacen uso de programas de software como Starsoft y Rc System - Rios Consultores para los procesos de contabilidad, inventarios, ventas, compras, tesorería; además de manejar las cuentas por pagar y por cobrar.

Figura 1
Starsoft



Nota: Software contable.

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

Figura 2
Rc System - Rios Consultores



Nota: Software propio de la empresa.

También, la empresa hizo uso de aplicaciones de SUNAT como PDT, PLE y Plame; y programas de Microsoft Office. Por último, implementó un correo corporativo con el dominio de la empresa para sus colaboradores “@riosconsultores.com”.

La empresa será estudiada para obtener información de del uso de las tecnologías de la información y comunicación en sus operaciones diarias, la interacción entre compañeros de trabajo y con los clientes, asimismo conocer la importancia que tuvieron las TIC para afrontar la crisis económica a causa de la pandemia y seguir desarrollando sus actividades a pesar de las medidas impuestas por el estado peruano. Finalmente saber, si estas tecnologías han contribuido en su vigencia aún en el mercado a pesar de los efectos nocivos de la pandemia.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es desarrollada con la finalidad de conocer el uso de las TIC y su importancia durante el COVID-19 en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. En primera instancia, tiene un respaldo teórico con el fin de complementar a los datos académicos sobre el uso de las TIC y su importancia durante la pandemia, donde se comprueba el nivel de relevancia e impacto que estas han producido a nivel global en las empresas, dado a los avances tecnológicos que hoy en día nos permiten simplificar los procesos tanto administrativos y de distribución, lo cual ha permitido el desarrollo, la viabilidad y supervivencia de muchas empresas que han ido adaptándose a los nuevos cambios.

El estudio está enfocado en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C., la cual ha hecho uso de las TIC a través de los últimos años, adecuándose a los cambios que se presentaban años tras año, para así mantener su competitividad y seguir ofreciendo una mejor calidad de servicio. No obstante, cabe resaltar que el uso de estas se dio más a relucir tras el inicio de la actual pandemia producida por el COVID-19.

Este estudio también se justifica además de lo afirmado anteriormente, en la importancia y utilidad que tiene los resultados presentados para futuras investigaciones, así como modelo para otras empresas del mismo rubro las cuales estén pensando en incursionar en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. El estudio destaca, porque en base a sus resultados, se logra observar la eficacia y eficiencia del personal de las distintas áreas de la organización, como en el caso del personal administrativo al poder realizar las

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

gestiones administrativas de manera gerencial de una forma más eficaz y eficiente, además la modernización de sus herramientas de gestión, las cuales han generado un efecto multiplicador, tanto en el ejercicio de sus funciones, actividades y tareas logísticas, lo cual significa una reducción considerable de tiempo y costos.

1.1. Formulación del problema

Problema General

- ¿Cuál es el uso de las TIC y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el COVID-19; distrito SMP; año 2023?

Problemas específicos.

- ¿Cuál es el uso de dispositivos digitales y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el COVID-19; distrito SMP; año 2023?
- ¿Cuál es el uso de los softwares y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C.; durante el COVID-19; distrito SMP; año 2023?
- ¿Cuál es el uso de las telecomunicaciones y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C.; durante el COVID-19; distrito SMP; año 2023?

1.2. Objetivos

Objetivo General

- Identificar el uso de las TIC y su importancia en la empresa RÍOS CONSULTORES S.A.C. durante el COVID-19; distrito SMP; año 2023.

Objetivos específicos

- Identificar el uso de los dispositivos digitales y su importancia en la empresa RÍOS CONSULTORES S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023.
- Identificar el uso del software y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023.

- Identificar el uso de las telecomunicaciones y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1.
Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Tecnologías de la información y la comunicación. (TIC)	Según el MTC (2016). Define a las TIC como una palabra la cual se emplea para aludir a los sistemas, aplicaciones y tecnologías; los cuales emplean distintos dispositivos y programas informáticos, los cuales suelen transmitirse por medio de las redes de comunicación”.	Según el MTC (2016). De forma general se puede referir a las TIC giran alrededor de 3 elementos primordiales: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; sin embargo, no lo hace de manera separada sino de manera conjunta, lo que proporciona nuevas realidades comunicativas”.	Dispositivos digitales Software Telecomunicaciones	-Dispositivos fijos -Dispositivos móviles -Servicios de almacenamiento -Programas empresariales -Herramientas informáticas -Señal -Telefonía móvil -Telefonía fija

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el propósito

La investigación realizada es básica, conocida también como investigación pura, teórica o dogmática, que se caracteriza porque se basa en un marco teórico. Su objetivo es ampliar los conocimientos científicos sin someterlos a ninguna prueba o aplicación práctica (Muntané, 2010).

Según el enfoque

Basado en el tipo de investigación que realizamos es cuantitativa. Este tipo de investigación es denominado así porque trata con fenómenos que pueden ser medibles a través del uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos (Sanchez, 2019).

Según el alcance:

La investigación de acuerdo con el alcance es descriptiva ya que tiene la finalidad de describir, recoger datos y conocer cuál es el uso de las TIC y la importancia que tienen en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C.

Para Mario Tamayo y Tamayo (2001) define la investigación descriptiva como “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.46).

Según el diseño:

La investigación es no experimental ya que no se manipula ninguna variable. La investigación no experimental es aquella donde no se puede manipular las variables que interfieren en la investigación (Rivadeneira, 2017).

Se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay

condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos o elementos del estudio. Los sujetos o elementos son observados en su ambiente natural (Cué., et al 2019).

1. POBLACIÓN Y MUESTRA (MATERIALES/ INSTRUMENTOS Y MÉTODOS)

Unidad de estudio:

La unidad de estudio del estudio es la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C, ubicada en el distrito de San Martín de Porres.

Población / Muestra:

La muestra está conformada por 30 trabajadores, los cuales se encuentran laborando actualmente y son especialistas en sus diferentes áreas dentro de la empresa. Se emplea una muestra pequeña no probabilística de tipo intencional. Ya que de acuerdo a Ozten y Manterola (2017) indican que esta investigación se fundamenta en reclutar casos hasta que se complete el número de sujetos necesarios para completar el tamaño de muestra que se requiere.

0. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Técnicas de recolección de datos

La técnica de la encuesta: Para el siguiente estudio la técnica utilizada es una encuesta a un grupo representativo de la empresa de 30 trabajadores, para la obtención de información. Según Humberto Ñaupas Pitán et al. (2018) es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, de los cuales se recoge y analiza la información, además permite obtener y elaborar los datos de manera rápida y eficaz.

Instrumentos de recolección de datos:

Instrumento del cuestionario: Para este estudio, se elaboró un cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. Este cuestionario consta de veintiséis (26) preguntas y fue estructurado en dos partes.

La primera parte se enfoca en medir la frecuencia de uso de las TIC, con catorce (14) preguntas de respuestas tipo escala: nada, poco, medianamente, suficiente, mucho. La segunda parte hace referencia a la importancia de las TIC con doce (12) preguntas con respuestas tipo escala: nada, poco, medianamente, suficiente, mucho.

Así mismo se realizó la siguiente codificación para la variable Tecnologías de la información y comunicación. (Tabla 2)

Tabla 2.
Codificación de la variable del instrumento

Códigos	Opciones de Respuesta
1	Nada
2	Poco
3	Medianamente
4	Suficiente
5	Mucho

Nota: Elaboración propia

2.3 PROCEDIMIENTOS

Gracias a la autorización del Gerente General y el apoyo de los representantes de las áreas de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C., se pudo proseguir de la siguiente manera:

En primer lugar, se realizó una prueba piloto aplicando el instrumento realizado, en este caso el cuestionario a 25 personas de la empresa. Se elaboró el instrumento realizando un análisis detallado a nuestra variable, dimensiones e indicadores; para así garantizar la correlatividad de nuestros ítems. Luego se procedió a analizar los datos mediante el programa SPSS, para verificar la validez y confiabilidad del instrumento aplicado. Luego se procedió a analizar los datos mediante el programa SPSS, para verificar la validez y confiabilidad del instrumento aplicado.

A partir de los datos obtenidos, se determina a través del Coeficiente de alfa de Cronbach, se obtuvo: (Tabla 3 y Tabla 4)

Tabla 3.

Resumen de procesamiento de casos de la prueba piloto.

		N	%
Casos	Válidos	25	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	25	100.0

Nota: Resultado obtenido del SPSS
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4.
Estadísticas de fiabilidad de la prueba piloto.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.936	.946	26

Nota: Resultado obtenido del SPSS

Se obtuvo el coeficiente de alfa de cronbach, el cual superó el 0.875, con lo que se confirma la fiabilidad de nuestro instrumento.

Continuando con lo anterior, se procedió a recolectar los datos de las 30 encuestas de los trabajadores de la empresa y se procedió a corroborar el coeficiente de alfa de cronbach, para analizar si el instrumento seguía teniendo un buen índice de fiabilidad, el resultado obtenido fue: (Tabla 5 y Tabla 6)

Tabla 5.
Resumen de procesamiento de casos.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Caso	Válido	30	100.0

s	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Nota: Resultado obtenido del SPSS
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6.
Estadísticas de fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.914	.931	26

Nota: Resultado obtenido del SPSS

Después de obtener por segunda vez un valor superior al 0.875 de alfa de cronbach, se procedió a buscar a los especialistas para la validación de nuestro instrumento. En nuestro caso pasamos por un juicio de expertos, los cuales revisaron y analizaron nuestro instrumento; de los cuales obtuvimos la validación de 3 especialistas de la carrera de Administración, con lo cual se validó nuestro instrumento y nos permitió continuar con nuestro estudio.

2.4 ASPECTOS ÉTICOS:

Para este trabajo de investigación se está citando con las normas APA a todas las fuentes que han sido utilizadas en esta investigación, así mismo toda la información brindada

por la empresa que fue seleccionada está siendo utilizada sólo con fines académicos, para esto se pidió la autorización necesaria comprometiéndonos a no hacer el uso inadecuado de esta información y solo de uso exclusivo para desarrollar nuestro trabajo de tesis para optar por el Título profesional. Finalmente se presentaron los resultados sin ser alterados.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Investigación Cuantitativa

A) Uso de Dispositivos Digitales

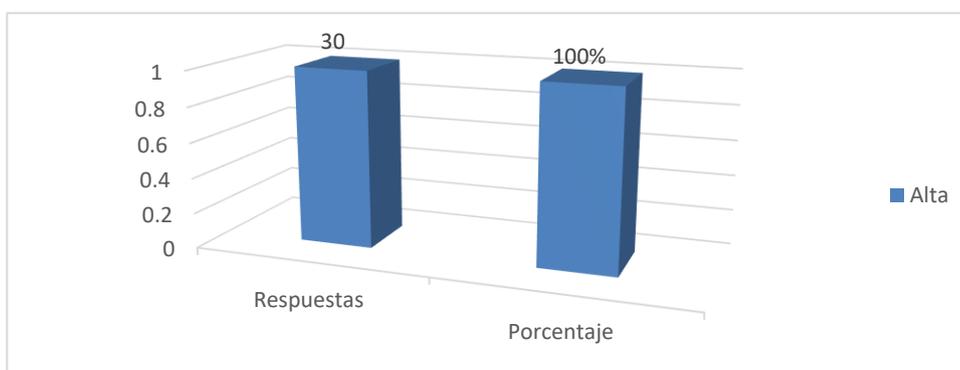
Con respecto al uso de los dispositivos digitales los resultados obtenidos demostraron que:

Tabla 7.
Uso de equipos computacionales para la gestión de sus labores.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de equipos computacionales para la gestión de sus labores.

Figura 3.
Uso de equipos computacionales para la gestión de sus labores.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. y su relación con el nivel de uso de equipos computacionales en la gestión de sus labores.

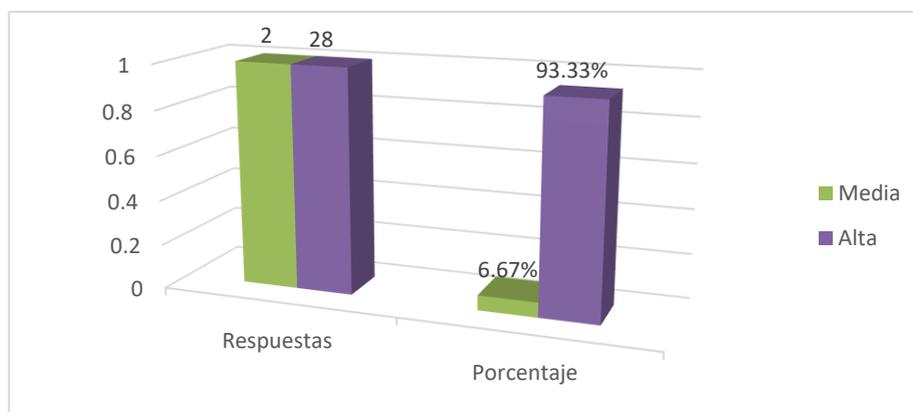
En la **Figura 3** y **Tabla 7** se observa que el 100% de los trabajadores que participaron en la encuesta realizan un alto uso de equipos computacionales en la gestión de sus labores. Esto se debe a que el uso de los dispositivos digitales está presente todos los días en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. De ello podemos destacar que sobre todo hoy en día a partir de la pandemia producida por el COVID-19, la empresa ha optado más por la aplicación de los equipos computacionales y debido a ello han podido percatarse de la gran influencia positiva que estos tienen en el desarrollo de sus gestiones administrativas.

Tabla 8.
Uso de celular con acceso a internet (Smartphone) para acceder a sistemas o bases de datos de la empresa.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	2	6.67%
Alta	28	93.33%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de celulares Smartphone para acceder a sistemas o bases de datos de la empresa.

Figura 4.
Uso de celular con acceso a internet (Smartphone) para acceder a sistemas o bases de datos de la empresa.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de celulares Smartphone para acceder a sistemas o bases de datos de la empresa.

En la **Figura 4** y **Tabla 8** se observa que del 100% de los participantes de la encuesta, el 93.33% hacen un alto uso siempre de los Smartphone para acceder a los sistemas o bases de datos de la empresa, mientras que el 6.66% lo emplean medianamente, al tener un gran índice de uso de parte de los empleados de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. podemos destacar que hoy en día los Smartphone son de uso cotidiano, ya sea para comunicarse, buscar información, laburar o incluso distraerse.

Tabla 9.

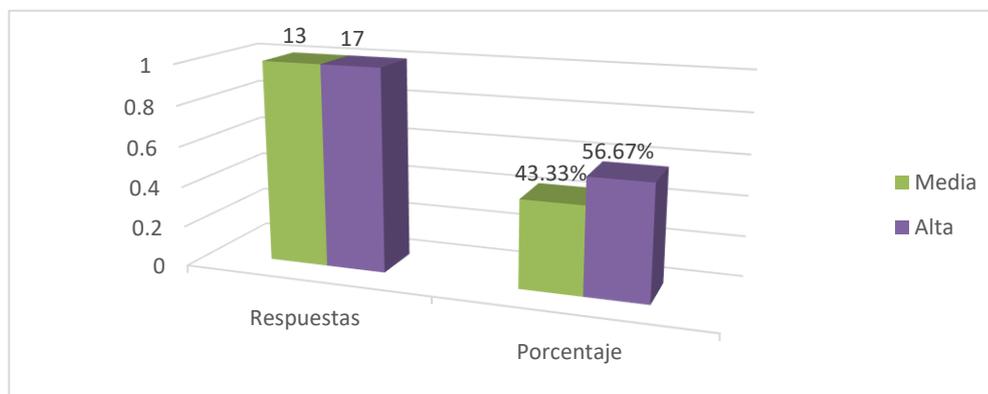
Uso de impresoras y/o escáneres para alguna operación de trámites con documentos en la empresa.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	13	43.33%
Alta	17	56.66%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de impresoras y/o escáneres para operación de trámites con documentos en la empresa.

Figura 5.

Uso de impresoras y/o escáneres para operación de trámites con documentos en la empresa.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de impresoras y/o escáneres para operación de trámites con documentos en la empresa.

En la **Figura 5** y **Tabla 9** se observa que del 100% de los participantes el 43.33% hace uso medianamente de impresoras y/o escáneres para la operación de trámites con documentos, mientras que el 66.67% tienen un alto uso de estas. Al ser empleados de manera no tan habitual por una gran parte de los trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C, podemos destacar que pese a estar viviendo en una era de digitalización, hoy en día aún existe una gran parte de personas que prefieren mantener sus archivos o documentos de manera tradicional (en físico).

B) Uso de Software

Con respecto al uso de Software los resultados obtenidos fueron:

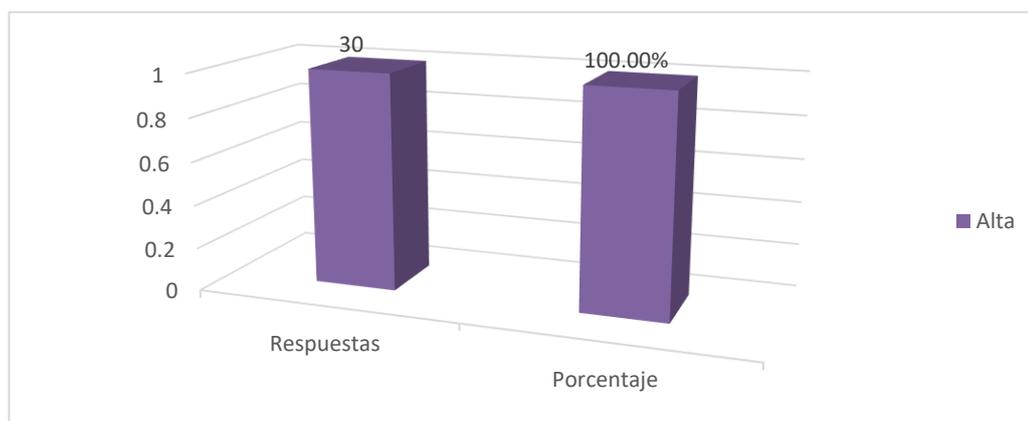
Tabla 10.
Uso de hosting (almacenamiento de sus aplicaciones en servidores de terceros).

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de HOSTING.

Figura 6.

Uso de hosting (almacenamiento de sus aplicaciones en servidores de terceros).



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de HOSTING.

En la **Figura 6** y **Tabla 10** se observa que el 100% de los participantes realizan un alto uso de hosting. Al ser empleados de manera continua en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. De ello podemos destacar que la empresa considera indispensable el uso de hosting, ya sea para poder tener un respaldo de la información, por la falta de capacidad de almacenamiento, por requerimientos de los clientes o en caso de cualquier incidente.

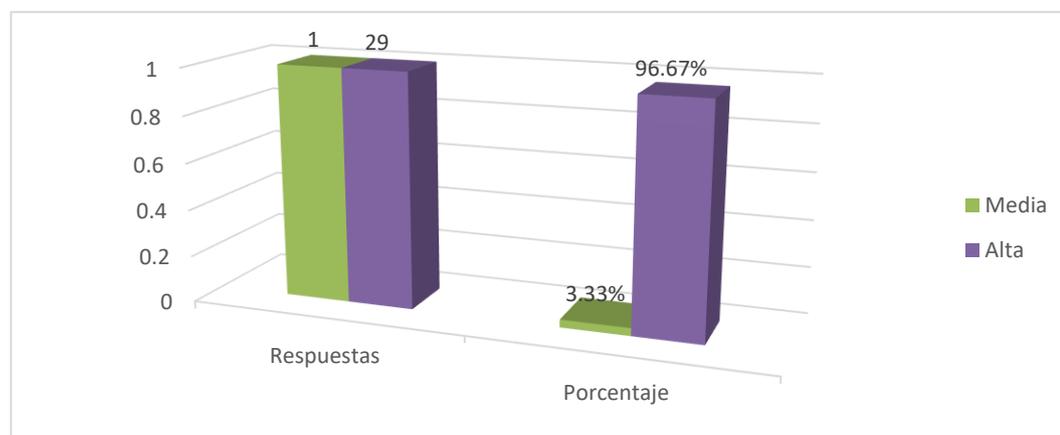
Tabla 11.
Uso de Google Drive, IBM, Amazon, etc. para guardar información empresarial

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	1	3.33%
Alta	29	96.67%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de Google Drive, IBM, Amazon, etc. para guardar información empresarial.

Figura 7.

Uso de Google Drive, IBM, Amazon, etc. para guardar información empresarial.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de Google Drive, IBM, Amazon, etc. para guardar información empresarial.

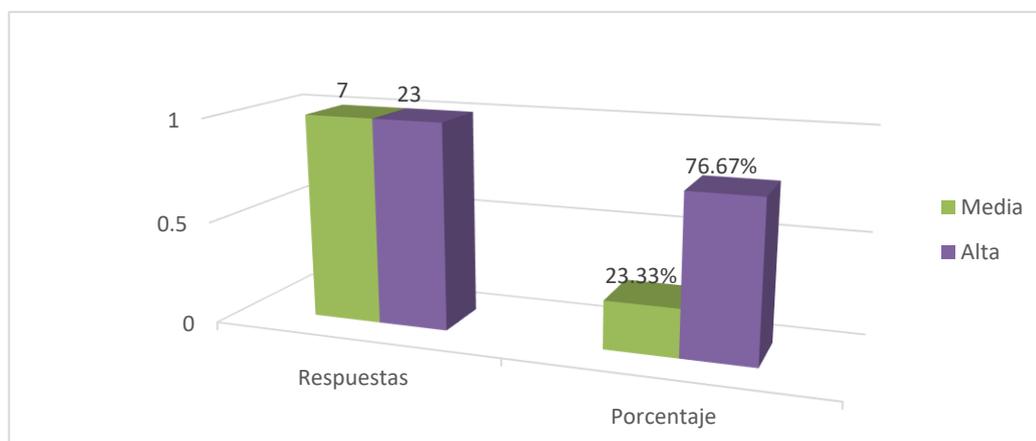
En la **Figura 7** y **Tabla 11** se observa que el 100% respondió tener un alto nivel de empleo de Google Drive, IBM, Amazon, etc. De lo que podemos apreciar la importancia de contar con los diversos tipos de servidores en la nube, ya que nos permiten acceder o almacenar información de la empresa de una manera más directa, rápida, además del alto nivel de seguridad que estas brindan.

Tabla 12.
Uso del sistema CRM para gestionar la información de los clientes de manera eficaz.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	7	23.33%
Alta	23	76.37%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso del sistema CRM para gestionar la información de los clientes de manera eficaz.

Figura 8.
Uso del sistema CRM para gestionar la información de los clientes de manera eficaz.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso del sistema CRM para gestionar la información de los clientes de manera eficaz.

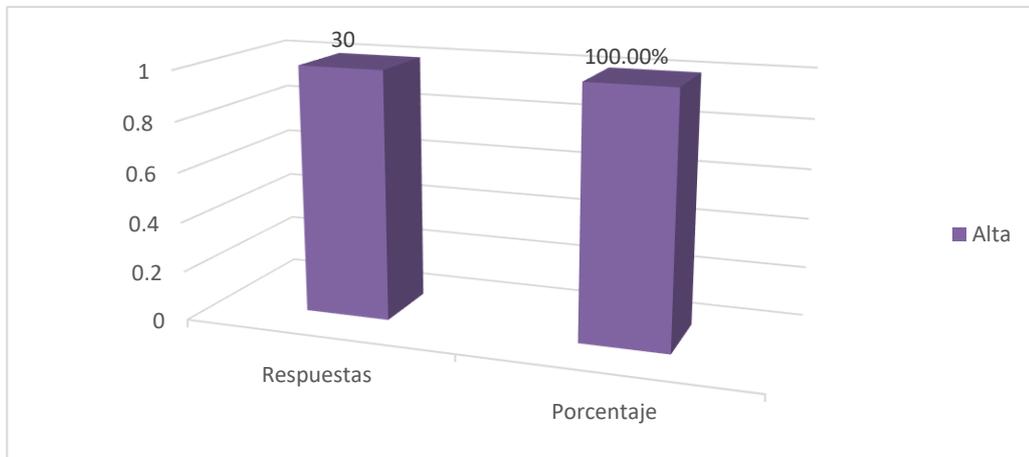
En la **Figura 8** y **Tabla 12** se observa que del 100% de los participantes de la encuesta el 66.67% respondió tener un alto nivel de utilización del sistema CRM para la gestión de la información de los clientes, mientras que el 23.33% lo emplean medianamente. De ello podemos destacar que en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. es indispensable el uso de este sistema sin importar el área de especialización de los trabajadores.

Tabla 13.
Uso de programas de ofimáticas para diligenciar sus actividades.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de programas de ofimáticas para diligenciar sus actividades.

Figura 9.
Uso de programas de ofimáticas para diligenciar sus actividades.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de programas de ofimáticas para diligenciar sus actividades.

En la **Figura 9** y **Tabla 13** se observó que el 100% respondieron tener un nivel alto de empleo de programas de ofimática para diligenciar sus actividades. Aquí podemos señalar que el uso de los programas de ofimática es muy requerido por la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C, ya que la mayoría de sus funciones de los trabajadores se desarrollan a través de estos.

C) Uso de las telecomunicaciones

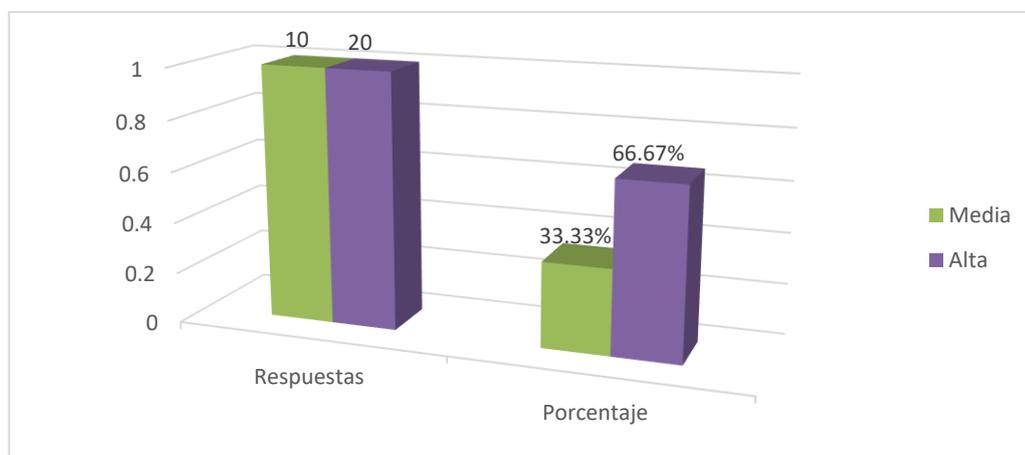
Con respecto al uso de las telecomunicaciones se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 14.
Uso de plataformas de comunicación para interactuar con los clientes.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	10	33.33%
Alta	20	66.67%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de plataformas de comunicación para interactuar con los clientes.

Figura 10. *Uso de plataformas de comunicación para interactuar con los clientes.*



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de plataformas de comunicación para interactuar con los clientes.

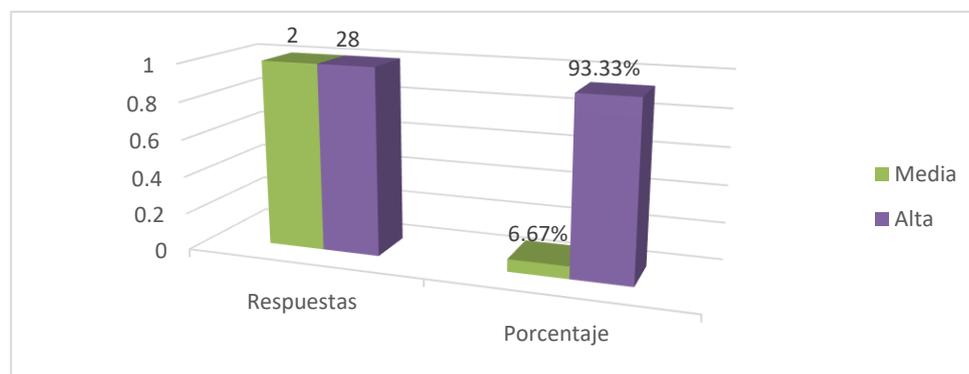
En la **Figura 10** y **Tabla 14** se observa que del 100% de los trabajadores que participaron en la encuesta, el 66.67% respondieron tener un alto nivel de empleo de plataformas de comunicación para interactuar con los clientes, mientras que por otro lado el 33.33% respondió tener un nivel medio del uso. De lo que podemos apreciar que el uso de estas plataformas de comunicación no es tan indispensable para interactuar con los clientes dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C., esto se debe a que existen muchos medios de comunicación los cuales se hacen de mayor comodidad para los clientes.

Tabla 15.
Uso de plataformas de mensajería instantánea para contactarse entre los miembros de la empresa.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	2	6.67%
Alta	28	93.33%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de plataformas de mensajería instantánea para contactarse entre los miembros de la empresa.

Figura 11.
Uso de plataformas de mensajería instantánea para contactarse entre los miembros de la empresa.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de plataformas de mensajería instantánea para contactarse entre los miembros de la empresa.

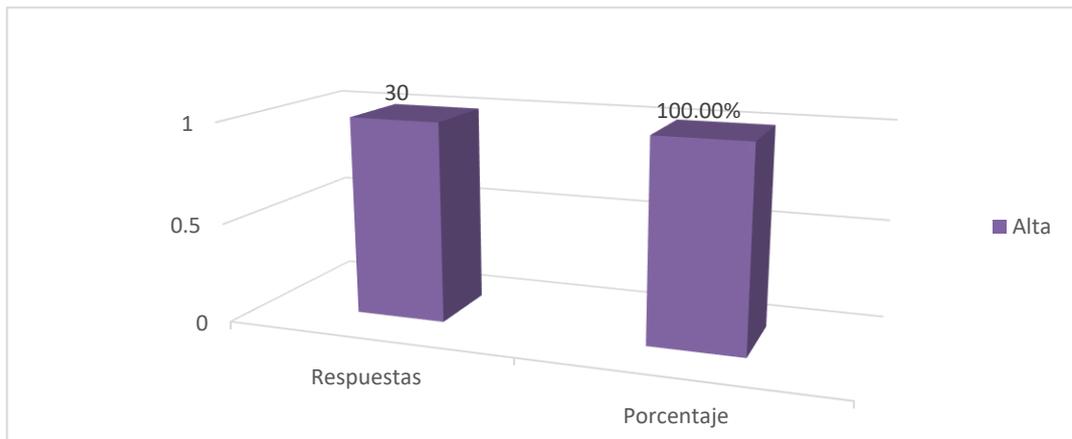
En la **Figura 11** y **Tabla 15** se observa que el 93.33 % de ellos realizan un alto nivel de uso de las plataformas de mensajería instantánea para contactarse entre miembros de la empresa, mientras que el 6.67% realizan un uso mediano de estas. Se observa que dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. es indispensable el uso de estas plataformas para poder comunicarse de manera inmediata entre los trabajadores de la misma o distinta área.

Tabla 16.
Uso del Email corporativo dentro de la organización.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso del Email corporativo dentro de la organización.

Figura 12.
Uso del Email corporativo dentro de la organización.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. y su relación con el nivel de uso del Email corporativo dentro de la organización.

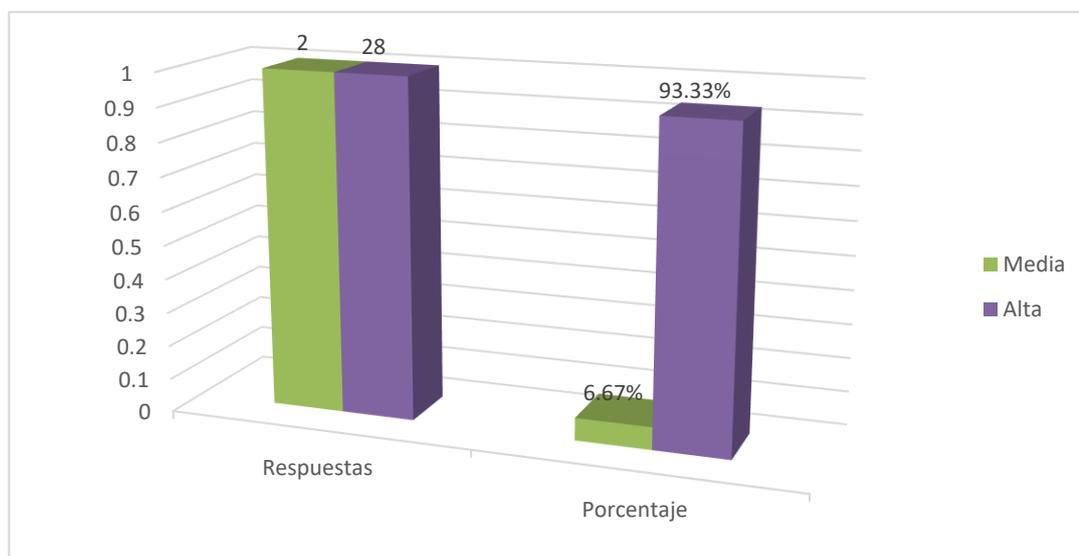
En la **Figura 12** y **Tabla 16** se observa que el 100% de los participantes de la encuesta respondieron tener un alto nivel de empleo del Email corporativo dentro de la organización. Aquí se puede apreciar que el uso del Email corporativo es indispensable dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. ya que les permiten compartir información empresarial de manera más formal.

Tabla 17.
Uso del Email corporativo para comunicarse con los clientes.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	2	6.67%
Alta	28	93.33%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. y el nivel de uso del Email corporativo para comunicarse con los clientes.

Figura 13.
Uso del Email corporativo para comunicarse con los clientes.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. y su relación con el nivel de uso del Email corporativo para comunicarse con los clientes.

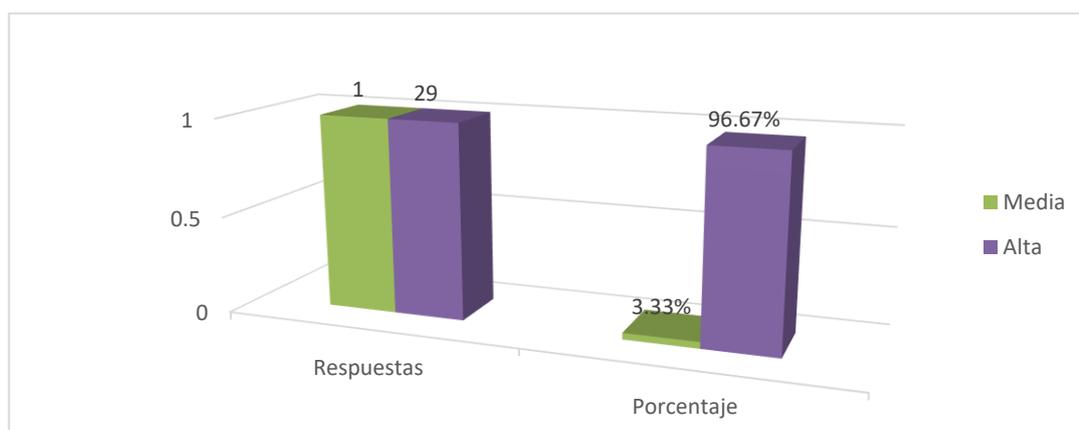
En la **Figura 13** y **Tabla 17** se observa que del 100% de los trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. que participaron en la encuesta, el 93.33% respondieron tener un alto nivel de empleo del Email corporativo para comunicarse con los clientes, mientras que el 6.67% realizan un uso mediano de estas. De lo que se puede apreciar que el empleo del Email corporativo es indispensable para la comunicación dentro y fuera de la empresa par de esta manera mantener la formalidad siempre.

Tabla 18.
Uso de internet con conexión de banda ancha en la empresa.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	1	3.33%
Alta	29	96.67%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. y el nivel de uso de internet con conexión de banda ancha en la empresa.

Figura 14.
Uso de internet con conexión de banda ancha en la empresa.



Nota. Esta figura representa la cantidad de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de internet con conexión de banda ancha en la empresa.

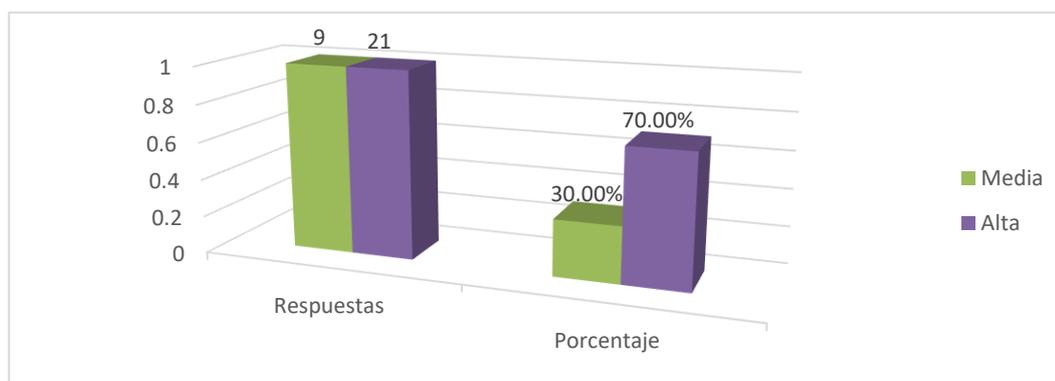
En la **Figura 14** y **Tabla 18** se observa que del 100% de los participantes de la encuesta, el 96.67% respondieron tener un alto nivel de uso de conexión de internet de banda ancha dentro de las instalaciones de la empresa, mientras que el 3.33% respondieron realizarlo medianamente. Aquí podemos destacar que en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. pese a que se cuenta con más de una señal de internet, al ser una pequeña empresa necesita una velocidad de internet que le permita a sus trabajadores acceder de una manera rápida a la información que puedan requerir para de esta manera cumplan de manera eficiente con sus responsabilidades.

Tabla 19.
Uso del servicio de telefonía fija dentro de la empresa.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	9	30%
Alta	21	70%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. y el nivel de uso del servicio de telefonía fija dentro de la empresa.

Figura 15.
Uso del servicio de telefonía fija dentro de la empresa.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso del servicio de telefonía fija dentro de la empresa.

En la **Figura 15** y **Tabla 19** se observa que, el 70% de los encuestados respondieron que tienen un alto nivel de uso del servicio de telefonía fija dentro de la empresa, mientras que el 30% tienen un nivel medio de empleo de este servicio. En lo que se puede apreciar que, pese a estar en plena era de digitalización, aún hay un gran sector de personas que hacen uso de los canales tradicionales dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C.

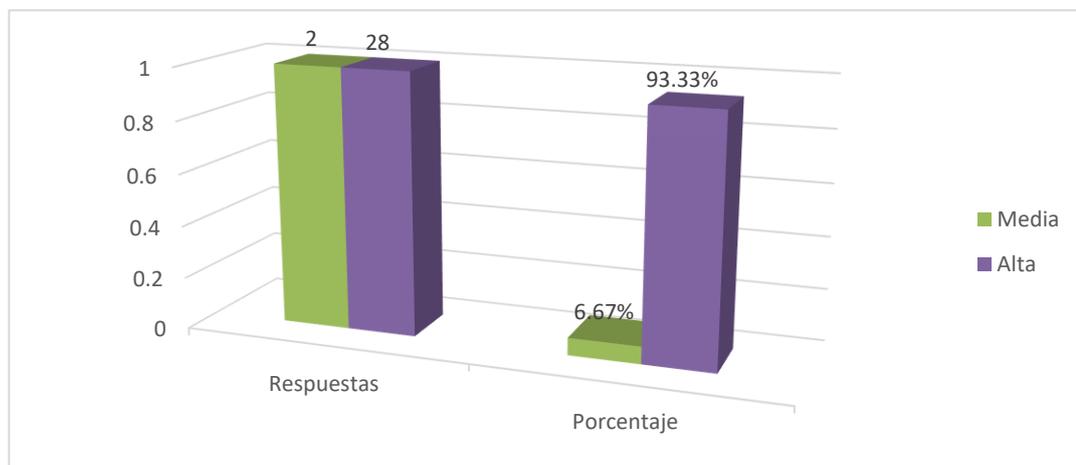
Tabla **20.**
Uso del servicio de telefonía móvil para comunicarse con los clientes.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	2	6.67%
Alta	28	93.33%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso del servicio de telefonía móvil para comunicarse con los clientes.

Figura 16.

Uso de servicio de telefonía móvil para comunicarse con los clientes.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso del servicio de telefonía móvil para comunicarse con los clientes.

En la **Figura 16** y **Tabla 20** se observa que, el 93.33% de los encuestados respondieron que tienen un alto nivel de uso del servicio de telefonía móvil para la comunicación con los clientes, mientras que el 6.67% tienen un nivel medio de empleo de este servicio. En lo que se puede apreciar que el uso de telefonía móvil es indispensable para los trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C., ya que estos les permite mantener la comunicación con los clientes, tanto dentro como fuera de la empresa.

D) Importancia de los Dispositivos digitales

Con respecto a la importancia de los dispositivos digitales dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. se obtuvieron los siguientes resultados.

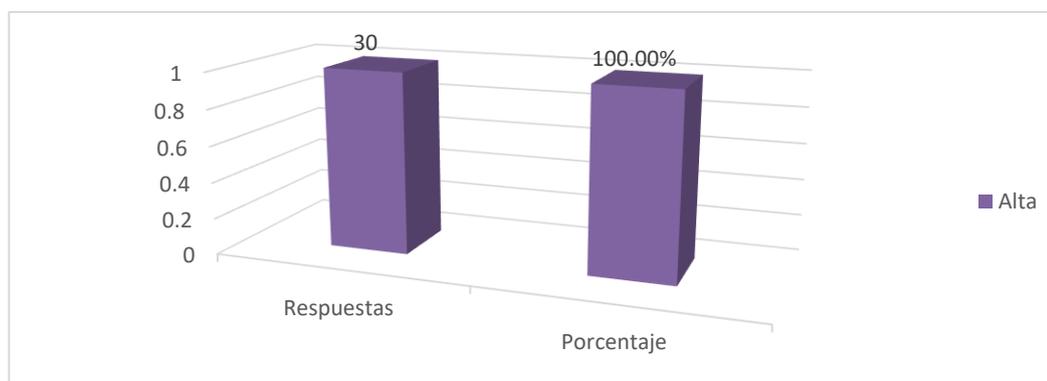
Tabla 21.
Empleo de los equipos computacionales de importancia para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa durante la cuarentena a causa del COVID-19.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de empleo de los equipos computacionales para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa durante la cuarentena a causa del COVID-19.

Figura 17.

El empleo de los equipos computacionales fue de vital importancia para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa durante la cuarentena a causa del COVID-19.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de Empleo de los equipos computacionales fueron de vital importancia para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa durante la cuarentena a causa del COVID-19.

En la **Figura 17** y **Tabla 21** se observa que, el 100% respondió que el empleo de equipos computacionales tuvo un alto nivel de importancia para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa durante la cuarentena causada por COVID-19. De este resultado se puede apreciar que los equipos computacionales le han permitido adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo impuestas por el estado. Cabe resaltar que debido a la pandemia producida por el COVID-19 las empresas han tenido que emplear nuevos protocolos de bioseguridad para evitar contagios y para poder afrontar este virus el uso de los equipos computacionales ha sido de vital importancia, ya que les permitió a los trabajadores seguir cumpliendo con sus labores sin necesidad de exponerse a ser contagiados, debido a que cada uno de ellos cuenta con sus propios equipos.

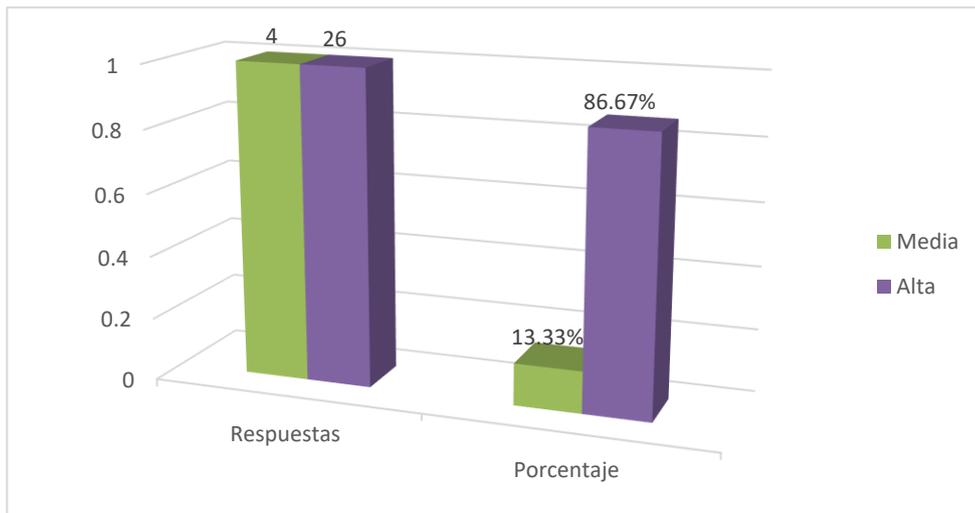
Tabla **22.**
El uso del celular-Smartphone le ha brindado acceso inmediato a la información requerida.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	4	13.33%
Alta	26	86.67%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso del celular-Smartphone que le ha brindado acceso inmediato a la información requerida.

Figura 18.

El uso del celular-smartphone le ha brindado acceso inmediato a la información requerida.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso del celular-Smartphone que le ha brindado acceso inmediato a la información requerida.

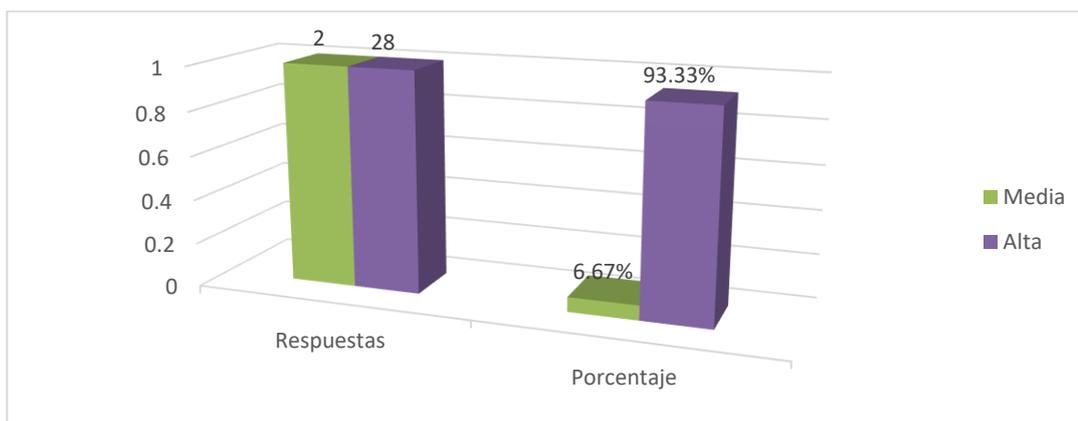
En la **Figura 18** y **Tabla 22** se observa que, el 86.67% se mostraron de acuerdo en que el uso del celular Smartphone tuvo un alto nivel de importancia debido a que les ha brindado acceso inmediato a la información, mientras que el 13.33% respondió que fue medianamente importante. Cabe destacar que el uso de los Smartphone no solo permite a los empleados acceder a la información de la empresa, sino también comunicarse tanto entre sí como con sus jefes de una manera más rápida al no ser necesario encontrarse en un mismo lugar, lo cual permite un intercambio de información óptima.

Tabla 23.
El uso de equipos móviles ha sido relevante para el desarrollo de sus actividades al poder conectarse fuera de las instalaciones de la empresa en época de cuarentena.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	2	6.67%
Alta	28	93.33%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de equipos móviles que ha sido relevante para el desarrollo de sus actividades al poder conectarse fuera de las instalaciones de la empresa en época de cuarentena.

Figura 19.
El uso de equipos móviles ha sido relevante para el desarrollo de sus actividades al poder conectarse fuera de las instalaciones de la empresa en época de cuarentena.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de equipos móviles que ha sido relevante para el desarrollo de sus actividades al poder conectarse fuera de las instalaciones de la empresa en época de cuarentena.

En la **Figura 19** y **Tabla 23** se observa que, el 93.33% respondieron estar totalmente de acuerdo con respecto a que, si el uso de equipos móviles ha tenido un alto nivel de importancia para el desarrollo de sus actividades al poder conectarse fuera de las instalaciones de la empresa en época de cuarentena, mientras el 6.67% respondió que fue medianamente importante. Cabe resaltar que durante la pandemia en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. Se implementó la modalidad del home office como medida de seguridad para los trabajadores, para ello se les brindó todos los medios necesarios para poder cumplir con sus actividades de manera remota, pese a eso algunas personas tuvieron inconvenientes debido a la saturación del uso de internet.

E) Importancia del Software

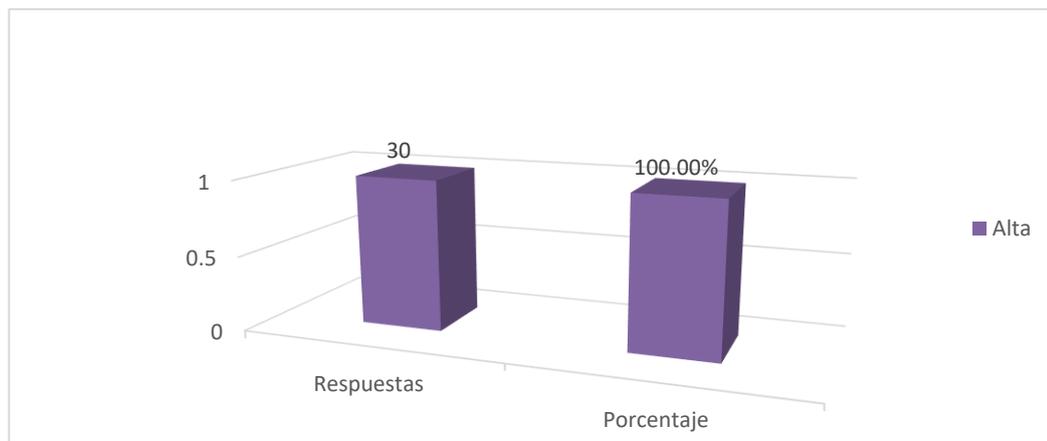
Con respecto a la importancia del software dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 24.
El uso de servidores en la nube fue significativo para la colaboración en línea entre trabajadores.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de servidores en la nube fue significativo para la colaboración en línea entre trabajadores.

Figura 20.
El uso de servidores en la nube fue significativo para la colaboración en línea entre trabajadores.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de servidores en la nube fue significativo para la colaboración en línea entre trabajadores.

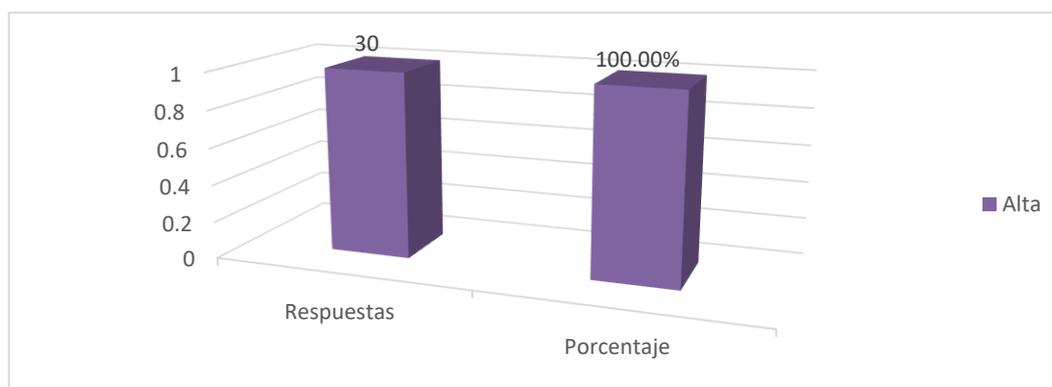
En la **Figura 20** y **Tabla 24** se observa que, el 100% de los participantes en la encuesta estuvieron totalmente de acuerdo con respecto a si el uso de servidores en la nube tuvo un alto nivel de importancia para la colaboración en línea entre trabajadores. De lo que se puede inferir que los empleados de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. son conscientes sobre la influencia que ha tenido los servidores en la nube sobre ellos, ya que estos servidores les permiten trabajar y continuar en cualquier momento y desde cualquier lugar que tenga acceso a internet.

Tabla 25.
El uso de programas de gestión empresarial le proporcionó la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones en tiempo de pandemia.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de uso de programas de gestión empresarial le proporcionó la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones en tiempo de pandemia.

Figura 21.
El uso de programas de gestión empresarial le proporcionó la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones en tiempo de pandemia.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de uso de programas de gestión empresarial le proporcionó la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones en tiempo de pandemia.

En la **Figura 21** y **Tabla 25** se observa que, el 100% de los participantes de la encuesta respondieron estar totalmente de acuerdo en que el uso de programas de gestión empresarial tuvo un alto nivel de importancia al haber proporcionado la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones en tiempo de pandemia. Cabe resaltar que en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C el uso de los programas de gestión les permite a sus trabajadores realizar sus labores de una manera más práctica y rápida volviéndose más eficientes a la hora de laborar.

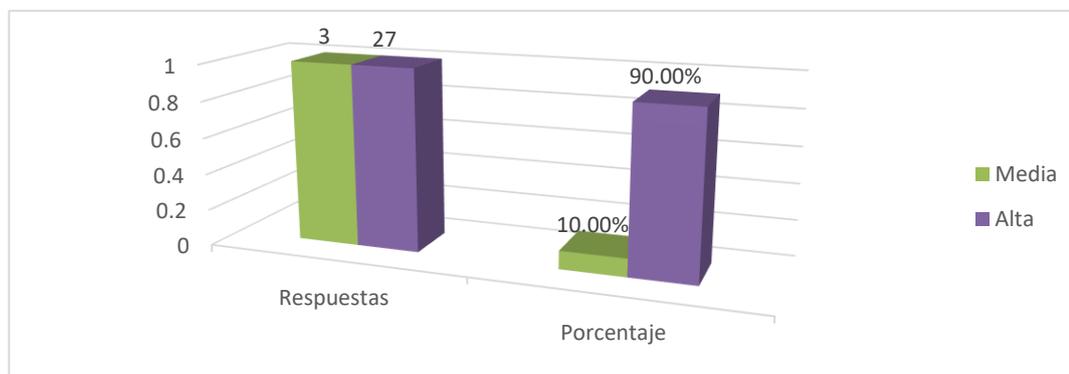
Tabla 26.
Los programas ofimáticos favorecieron en la automatización de procesos durante la época de pandemia.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	3	10%
Alta	27	90%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de favorecimiento de los programas ofimáticos en la automatización de procesos durante la época de pandemia.

Figura 22.

Los programas ofimáticos favorecieron en la automatización de procesos durante la época de pandemia.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de favorecimiento de los programas ofimáticos en la automatización de procesos durante la época de pandemia.

En la **Figura 22** y **Tabla 26** se observa que, el 90% de los participantes de la encuesta se mostraron totalmente de acuerdo en que los programas ofimáticos tuvieron un alto nivel de importancia favoreciendo en la automatización de procesos durante la época de pandemia, mientras que el 10% respondieron que fue medianamente importante. Se comprueba que el uso de los programas ofimáticos han sido claves para la automatización de los procesos en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. durante la pandemia. Cabe resaltar que los programas por sí solos no te garantizan ser más productivo o eficiente, sino que además deben estar capacitados en el uso de cada uno de los programas a emplear.

F) Importancia de las telecomunicaciones

Con respecto a la importancia de las telecomunicaciones dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. se obtuvieron los siguientes resultados.

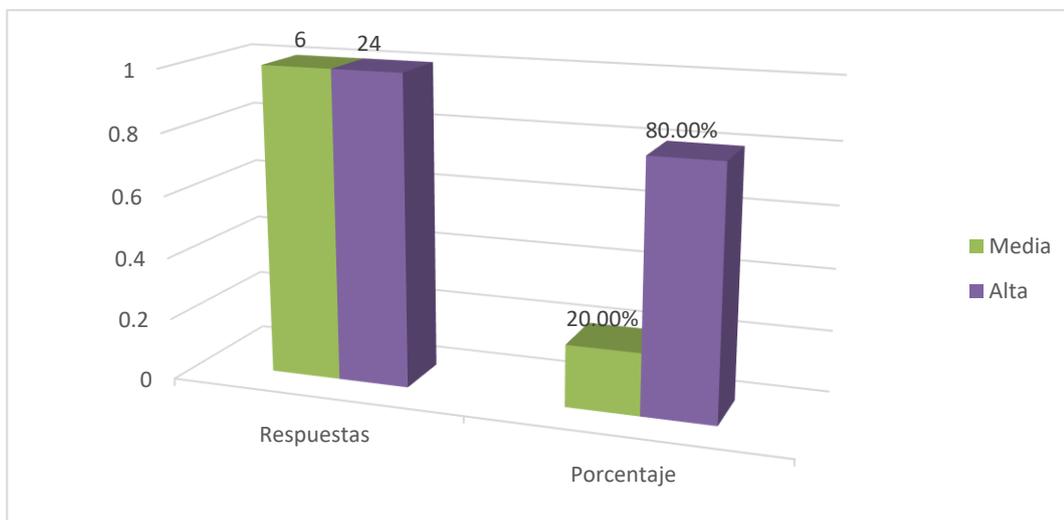
Tabla **27.**
Las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con clientes.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	6	20%
Alta	24	80%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de satisfacción que le han proporcionado las plataformas de comunicación para realizar reuniones virtuales adecuadas con clientes.

Figura 23.

Las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con clientes.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de satisfacción que le han proporcionado las plataformas de comunicación para realizar reuniones virtuales adecuadas con clientes.

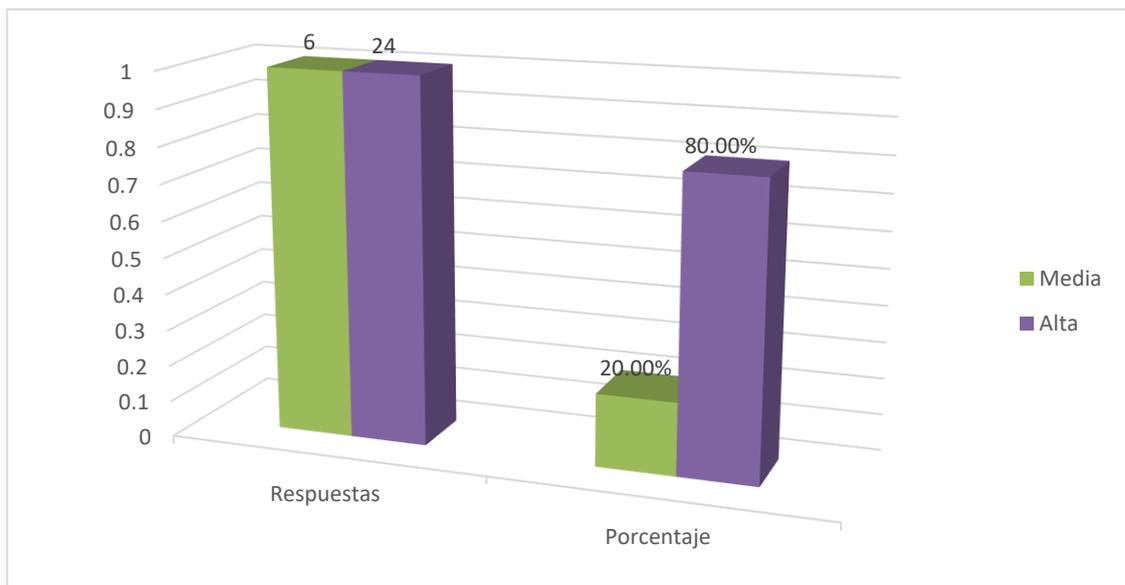
En la **Figura 23** y **Tabla 27** se observa que, el 80% de los participantes de la encuesta se mostraron de acuerdo en que las plataformas de comunicación tuvieron un alto nivel de importancia, ya que le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con clientes, mientras que el 20% respondió que fue medianamente importante. Cabe resaltar, que pese a que dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. el uso de estas plataformas es cotidiano, hay un pequeño grupo de trabajadores que no están convencidos en que sea la mejor manera de realizar sus reuniones siempre, esto se debe a que consideran que hay una mejor comunicación y se entablan mejores relaciones con los clientes al reunirse en persona.

Tabla 28.
Las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con compañeros de trabajo.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	6	20%
Alta	24	80%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de satisfacción que le han proporcionado las plataformas de comunicación para realizar reuniones virtuales adecuadas con sus compañeros de trabajo.

Figura 24.
Las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con compañeros de trabajo.



Nota. Esta figura representa la cantidad de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de satisfacción que le han proporcionado las plataformas de comunicación para realizar reuniones virtuales adecuadas con sus compañeros de trabajo.

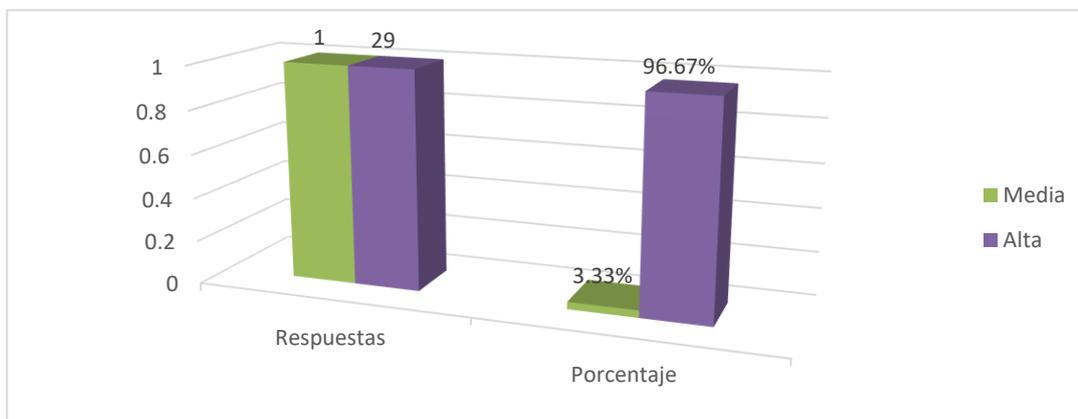
En la **Figura 24** y **Tabla 28** se observa que, el 80% de los participantes de la encuesta se mostraron de acuerdo en que las plataformas de comunicación tienen un alto nivel de importancia y le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con compañeros de trabajo, mientras que el 20% consideran que es medianamente importante. Cabe resaltar que dentro de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. el uso de estas plataformas es de uso cotidiano hay un pequeño grupo de trabajadores que no están conformes del todo, debido a que estas dependen en gran parte de la capacidad de conexión de internet o de la señal con la que estos cuentan.

Tabla 29.
El Email fue crucial para comunicar información relevante durante la pandemia.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	1	3.33%
Alta	29	96.67%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa el nivel de importancia del Email para comunicar información relevante durante la pandemia.

Figura 25.
El Email fue crucial para comunicar información relevante durante la pandemia.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de importancia del Email para comunicar información relevante durante la pandemia.

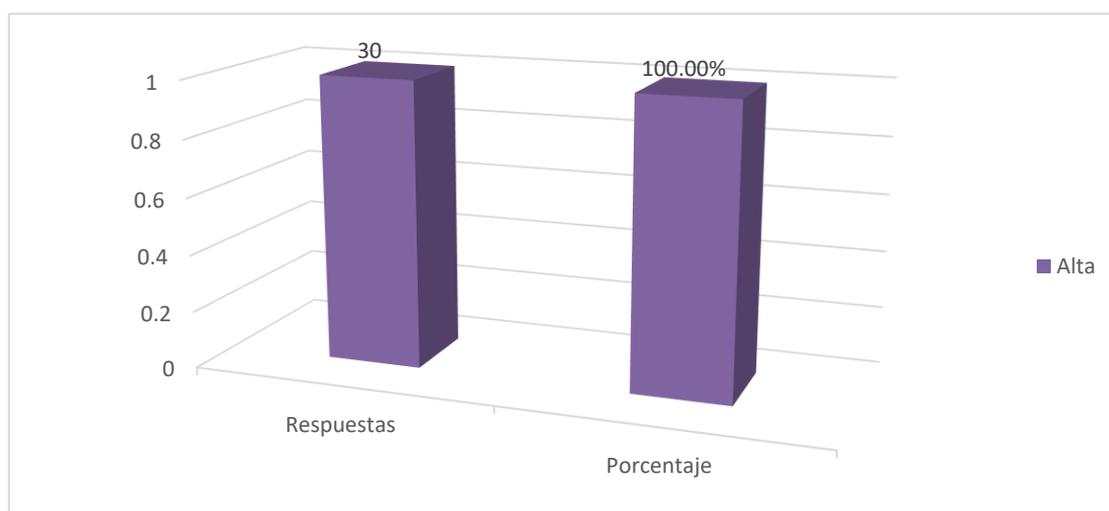
En la **Figura 25** y **Tabla 29** se observa que, el 96.67% de los participantes de la encuesta se mostraron de acuerdo en que el Email tuvo un nivel alto de importancia y fue crucial para comunicar información relevante durante la pandemia, mientras que el 3.33% respondió que fue medianamente importante. Cabe resaltar que en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. El uso del Email es indispensable para mantener la formalidad y transparencia de sus actividades.

Tabla 30.
El servicio de internet de banda ancha es relevante para el desarrollo de sus funciones.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de importancia del servicio de internet de banda ancha para el desarrollo de sus funciones.

Figura 26.
El servicio de internet de banda ancha es relevante para el desarrollo de sus funciones.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de importancia del servicio de internet de banda ancha para el desarrollo de sus funciones.

En la **Figura 26** y **Tabla 30** se observa que, el 100% de los participantes de la encuesta se mostraron de acuerdo en que el servicio de internet de banda ancha tiene un nivel alto de importancia para el desarrollo de sus funciones. Cabe resaltar que la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. al ser una pequeña empresa requiere de una velocidad de internet apropiada la cual le permita realizar sus actividades de manera rápida y eficiente, en cada una de sus áreas.

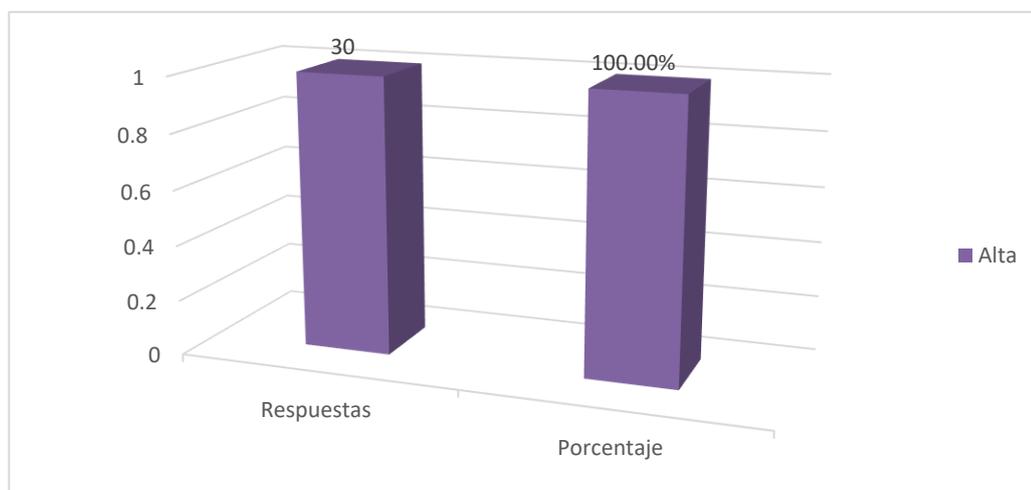
Tabla 31.
El servicio de telefonía móvil fue importante para interactuar con los clientes.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Alta	30	100%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de importancia del servicio de telefonía móvil fue importante para interactuar con los clientes.

Figura 27.

El servicio de telefonía móvil fue importante para interactuar con los clientes



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de importancia del servicio de telefonía móvil fue importante para interactuar con los clientes.

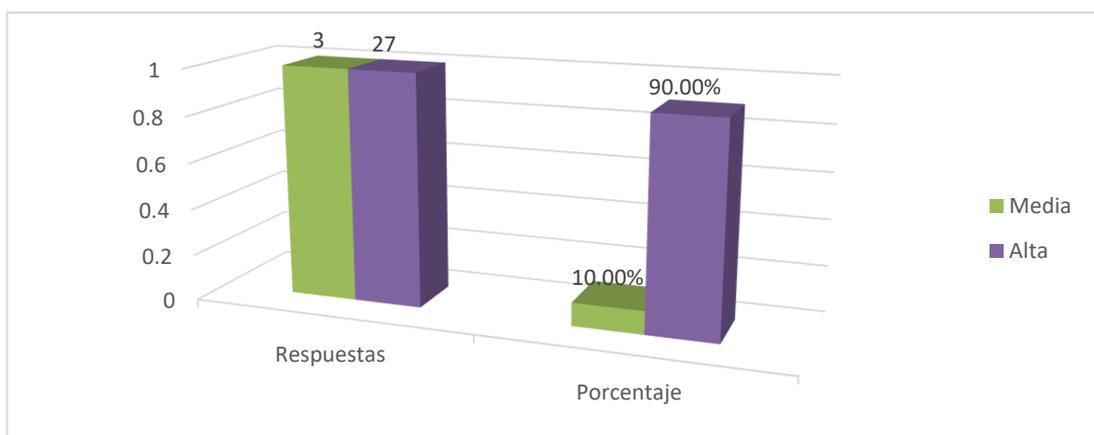
En la **Figura 27** y **Tabla 31** se observa que, el 100% de los participantes de la encuesta se mostraron de acuerdo en que el servicio de telefonía móvil tiene un nivel alto de importancia en la interacción con los clientes. Cabe resaltar que hoy en día estamos viviendo en una era digital donde casi todo el mundo cuenta con acceso a un celular Smartphone, por ello la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. se ha visto en la necesidad de brindarles a sus trabajadores celulares empresariales, ya que les permiten poder comunicarse con sus clientes en cualquier momento o lugar.

Tabla 32.
El servicio de telefonía fija es relevante para la comunicación con los clientes.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Media	3	10%
Alta	27	90%
Total	30	100%

Nota. Esta tabla representa la cantidad de trabajadores de la empresa y el nivel de importancia del servicio de telefonía fija fue importante para comunicarse con los clientes.

Figura 28.
El servicio de telefonía fija es relevante para la comunicación con los clientes.



Nota. Esta figura representa el porcentaje de trabajadores de la empresa y su relación con el nivel de importancia del servicio de telefonía fija fue importante para comunicarse con los clientes.

En la **Figura 28** y **Tabla 32** se observa que, el 90% de los participantes de la encuesta se mostraron de acuerdo en que el servicio de telefonía fija tiene un alto nivel de importancia para la comunicación con los clientes, mientras que el 10% considera que es medianamente importante. Cabe resaltar que pese a que estamos en una era digital la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. ha preferido mantener el uso de telefonía fija, ya que le brinda más formalidad a la empresa, además que es un respaldo en caso los otros medios de comunicación fallen.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN:

En la investigación se tuvo como objetivo general identificar el uso de las TIC y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el COVID-19; distrito San Martín de Porres; periodo 2023

Respondiendo al objetivo general y específico se ha demostrado que el uso de las TIC ha sido importante para poder adaptarse y continuar funcionando durante la crisis de la pandemia generada por el COVID-19. En el estudio realizado por Pérez y García (2021), en su artículo titulado “La empresa española ante la COVID-19: factores de adaptación al nuevo escenario”, el resultado obtenido apoya a nuestro objetivo general, ya que indica que el uso y desarrollo de las TIC permite organizar de forma eficiente la información y ayuda con la organización, lo cual incide directamente en su adaptación al entorno competitivo. Esto se aprecia en nuestros resultados tanto en el uso de los Smartphones donde el 86.67% de los trabajadores de la empresa indicaron que tuvo un alto nivel de relevancia para el acceso de información; en el empleo de equipos computacionales donde el 100% respondió que tanto el nivel de uso como de importancia fueron altos, ya que les permite realizar sus actividades de manera más efectiva; así mismo el 100% respondió que el uso de los programas ofimáticos fueron muy importantes para la automatización de sus funciones. Cabe resaltar que, la digitalización juega un papel importante en el contexto actual en el que estamos

viviendo, donde la digitalización permite la competitividad en las empresas y han ayudado a mantener sus actividades empresariales en esta crisis.

De acuerdo con nuestro primer objetivo, según los resultados de Bermeo et al. (2020) “el 73 % de las organizaciones donde se han incorporado el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, han obtenido un impacto positivo, el 87% consideran que aumentan eficiencia, control administración y seguridad al instante de tomar decisiones, el 67% concuerdan en que brindan eficiencia alguna vez o muy frecuentemente”. Así mismo los resultados obtenidos en el presente estudio guardan relación con lo mencionado, debido a que en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. el uso de los dispositivos digitales han aportado significativamente en el desarrollo de sus gestiones administrativas siendo empleadas por el 60% de los trabajadores siempre y casi siempre por el 30% aproximadamente; a su vez ha demostrado un incremento en la eficiencia de sus trabajadores, permitiéndoles optimizar su tiempo a la hora de cumplir con sus obligaciones así lo reafirman más del 90% de los trabajadores.

De acuerdo con el segundo objetivo, según los resultados de Buenrostro y Hernández (2019) “Es destacable el contar con un servidor interno el cual mantenga conectado los dispositivos de cómputo entre sí, lo cual proporciona el intercambio de información y la organización de actividades internas de las empresas”. Así mismo se evidencia en el presente estudio la importancia de los servidores en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. al ser empleados siempre por el 56.67% de los trabajadores, casi siempre por el 40% y 3.33% a veces. De igual manera se demuestra que es importante en algunos casos el contar con un servidor externo (HOSTING), ya que les permite almacenar información que sea muy pesada

o en caso de necesitar respaldar información importante de forma segura así lo indicaron el 40% de los trabajadores al usarlos siempre y el 60% que los emplean casi siempre

De acuerdo a nuestro tercer objetivo particular: según Xifra (2020) en su artículo titulado “Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19”, afirman que la crisis del COVID también ha afectado los medios de comunicación interna que existen en la empresa, esto se debe a través del teletrabajo los colaboradores hacen un uso exclusivo de las tecnologías de la información como canal prioritario entre los empleadores y empleados, de esta forma el uso de los canales de comunicación son importantes para afrontar la crisis. Así mismo el autor destaca el uso de las tecnologías de la nube, aplicaciones que faciliten el trabajo a distancia como el Gmail, Google Drive, Hangouts Meet. etc. Finalmente consideran que los canales de comunicación interna son fundamentales, porque lo que se tiene que garantizar el buen funcionamiento, sin embargo, aún consideran que es pronto para hacer una evaluación del aumento de uso estos canales virtuales y la integración de otras que no se ocupaban en el trabajo, pero todo indica que es una tendencia que llegó para quedarse. Tal como indica nuestros resultados, el uso de estos canales de comunicación se han vuelto necesarios desde la implementación del teletrabajo, si bien antes se usaban con menor frecuencia la pandemia ha acelerado y aumentado el uso de estos; así lo indicaron el 80% de los trabajadores de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C.

Otro de los resultados obtenidos por Suárez (2020), coincide en que a partir de las medidas que se tomaron por la emergencia sanitaria por el covid-19, existieron empresas que podían seguir operando de forma presencial y/o a través del trabajo remoto, y dentro de las

medidas que buscaron para poder afrontar la crisis, buscaron fidelizar a los clientes a través de las redes sociales y contacto telefónico. Así como la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C, buscaron mantener un contacto con los clientes a través del correo electrónico como principal medio de comunicación, siendo catalogado como muy importante por el 63.33% e importante por el 33.33% de los trabajadores de la empresa.

Por su parte Garcia et al. (2021) nos dice que hoy en día Internet sin duda ha cambiado el papel de las telecomunicaciones, cambiando la forma de realizar las actividades diarias para que el proceso de generación e intercambio de información se vuelva más eficiente. Lo cual se logra evidenciar en nuestros resultados, ya que en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. es indispensable el uso del internet el cual debe tener una velocidad apropiada para el cumplimiento eficiente de sus funciones, debido a que son empleadas siempre por el 70% de los trabajadores y casi siempre por el 26.67%. Cabe resaltar que la empresa cuenta con más de un tipo de red las cuales son fijas, móviles e inalámbricas.

IMPLICANCIAS

La presente investigación es desarrollada con la finalidad de conocer el uso de las TIC y su importancia durante el COVID-19 en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. En primera instancia, tiene un respaldo teórico con el fin de complementar a los datos académicos sobre el uso de las TIC y su importancia durante la pandemia, donde se comprueba el nivel de relevancia e impacto que estas han producido a nivel global en las empresas, dado a los avances tecnológicos que hoy en día nos permiten simplificar los procesos tanto administrativos y de distribución, lo cual ha permitido el desarrollo, la viabilidad y supervivencia de muchas empresas que han ido adaptándose a los nuevos cambios.

El estudio está enfocado en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C., la cual ha hecho uso de las TIC a través de los últimos años, adecuándose a los cambios que se presentaban años tras año, para así mantener su competitividad y seguir ofreciendo una mejor calidad de servicio. No obstante, cabe resaltar que el uso de estas se dio más a relucir tras el inicio de la actual pandemia producida por el COVID-19.

Este estudio también se justifica además de lo afirmado anteriormente, en la importancia y utilidad que tiene los resultados presentados para futuras investigaciones, así como modelo para otras empresas del mismo rubro las cuales estén pensando en incursionar en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. El estudio destaca, porque en base a sus resultados, se logra observar la eficacia y eficiencia del personal de las distintas áreas de la organización, como en el caso del personal administrativo al poder realizar las

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

gestiones administrativas de manera gerencial de una forma más eficaz y eficiente, además la modernización de sus herramientas de gestión, las cuales han generado un efecto multiplicador, tanto en el ejercicio de sus funciones, actividades y tareas logísticas, lo cual significa una reducción considerable de tiempo y costos.

Limitaciones

El problema principal que se encontró fue la obtención de una empresa que guardara relación con nuestro tema de investigación, que además estuviera dispuesta a permitirnos desarrollar el estudio en sus instalaciones, ya que este estudio se inició a mediados del 2021 y debido a la pandemia producida por el COVID-19 las empresas como medida de seguridad evitaban el ingreso de personas externas a las instalaciones de la oficina. Se contactó a 4 empresas, de las cuales respondieron 2, sin embargo, la primera de ellas aplicaba el uso de TIC de manera escasa en su gestión empresarial, la segunda fue RIOS CONSULTORES S.A.C. la cual se adecuaba más a nuestras necesidades para la obtención de datos eficientes, de esta forma se pudo desarrollar el presente trabajo.

El segundo problema que se encontró fue la programación de la visita a las instalaciones, debido a un factor de tiempo, producto tanto de las actividades laborales como universitarias. Gracias al apoyo brindado por nuestros jefes y compañeros de trabajo, así como del gerente general y el administrador de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C., los cuales hicieron un espacio en su agenda para coordinar y elaborar la visita.

Finalmente, el tercer problema detectado estuvo relacionado al factor económico, ya que el mismo estudio implica ciertos gastos en cada uno de los procesos investigativos. Sin embargo, estos fueron asumidos por los investigadores.

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

CONCLUSIONES:

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo comprender el uso y su importancia que ha tenido la adopción efectiva de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. durante la pandemia, 2023, a partir de estos estudios se demostró el efecto positivo que genera el buen uso de estas tecnologías, que cada vez se van modernizando en el ámbito empresarial, tanto en su gestión, productividad, competitividad, calidad de servicio, rendimiento y resultados.

Con respecto al uso de dispositivos digitales, se demostró la importancia de que los trabajadores cuenten con equipos computacionales propios, ya que esto les permite realizar sus funciones de manera más eficiente, lo cual incrementa su productividad, la optimización de sus tiempos dado que no tendrán la necesidad de estar esperando a que sus compañeros terminen de usar los dispositivos. Así mismo se demostró, la importancia de contar con dispositivos móviles (celulares Smartphone con acceso a internet, tabletas o laptops) debido a que les permite mantenerse conectados con los clientes o acceder a la información requerida en un corto tiempo y desde cualquier parte.

Con respecto al uso de Software, se demostró que su uso apropiado tiene un impacto positivo en la eficiencia y eficacia de los trabajadores, ya que les permite realizar sus funciones de una manera más práctica y rápida; además de que le brinda acceso a la información requerida, sin importar si es que se encuentran dentro de las instalaciones o no. Por otro lado, se demostró que es importante el contar con un servicio de internet apropiado

para de esa manera optimizar su tiempo y se puedan realizar sus funciones de manera apropiada. También se demostró que en algunos casos es preferible contar con un HOSTING el cual les permite almacenar información de manera segura, dependiendo de la preferencia de los clientes, la cantidad de almacenamiento requerida para almacenar la información o en el caso de requerir el respaldo de información confidencial.

Con respecto a las telecomunicaciones se demostró, la importancia de contar con las redes sociales, como con correos corporativos; dado que hoy en día se está viviendo una era de digitalización y es indispensable el contar con estos medios, ya que estos les permiten mantener la competitividad frente a su competencia, debido a que a través de estos medios mantienen el contacto con sus clientes o futuros clientes, manteniéndolos informados de sus actividades de la empresa. También se demostró la importancia de emplear una línea fija de la empresa, debido a que aún existe un sector que prefiere un medio de comunicación más tradicional. Así mismo se demostró la importancia de contar con servicios en la nube, ya que estas les permiten respaldar información importante de manera segura, en caso de algún imprevisto en la que se pueda perder la información almacenada en los dispositivos de la empresa.

Referencias

- Andrade, K. A. (2018). *Uso de la tecnología en la gestión comercial. Revisión sistemática* [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/13087>
- Arribasplata, T. K., y Pereda, K. V. (2022). *Estrategias tecnológicas para atención al cliente en una empresa del sector servicio* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/32212>
- Bermeo Giraldo, M. C., Montoya Restrepo, L. A., Valencia Arias, A., y Aurelio Mejía Cardona, M. A. (2020). Incursión de las TIC en la gestión de la información financiera en las empresas pyme comerciales: Estudio de caso. NOVUM, Revista de Ciencias Sociales Aplicadas. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571361695002>
- Buenrostro Mercado, H. E., y Hernández Eguiarte, M. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. Revista de Economía: Teoría y práctica. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281161618005>
- Casas, J. C. (2021). *Herramientas digitales en el área de recursos humanos de la consultora Marco Marketing en el año 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada

del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/30200>

Colina-Ysea, F. J., Isea-Argüelles, J. J., y Aldana-Zavala, J. J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII (Especial 4), 16-31. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i2>

Cué García, J. L., León Paredes, A. de la C., & Torres García, A. (2019). Las clasificaciones de las investigaciones científicas. *Ecos De La Academia - Universidad Técnica Del Norte*, 1(01), 82–91. <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/ecosacademia/article/view/89>

Dispositivos digitales móviles en Educación: El aprendizaje ubicuo. (2015). España: Narcea, S.A. de Ediciones.

El Centro de Comercio Internacional ayuda a las pequeñas empresas a hacer frente a la crisis de la COVID-19. (2020) (pp. 5,6). Ginebra (Suiza). Retrieved from [smeco2020executivesummarysppdf \(intracen.org\)](https://www.intracen.org/smeco2020executivesummarysppdf)

González Ochoa, A. L., Machado Ramírez, J. G., Talavera Hernández, M. E., & Sevilla Rizo, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, (33), 52–63. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>

Grajales Escobar, J. F., y Osorno Mira, Y. M. (2019). *La globalización y la importancia de las TIC en el desarrollo social. Revista Reflexiones Y Saberes*, (11), 2–4. <https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/1133>

Guillén Merlín, J. F., y Tosca Magaña, S. A. . Importancia de las TIC en el sistema contable
empresarial. Publicaciones e Investigación.

<https://doi.org/10.22490/25394088.5558>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Perú: Tecnologías de la Información
y Comunicación en las Empresas, 2019.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4117037/Per%C3%BA%3A%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20Informaci%C3%B3n%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20las%20Empresas%2C%202019.pdf?v=1676307073>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Perú: Acceso y uso de las
Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares y por la
población, 2010-2021.*

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1891/libro.pdf

Instituto Peruano de Economía (2021). *Boletín IPE: Impacto de la pandemia sobre el tejido
empresarial formal.* <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-impacto-de-la-pandemia-sobre-el-tejido-empresarial-formal/>

International Trade Centre (2020). *SME Competitiveness Outlook 2020: COVID-19: The
Great Lockdown and its Impact on Small Business.* ITC, Geneva [SME
Competitiveness Outlook 2020 - COVID-19: the Great Lockdown and its
Effects of Small Business | ITC \(intracen.org\)](https://www.intracen.org/publications/sme-competitiveness-outlook-2020-covid-19-the-great-lockdown-and-its-effects-of-small-business)

Jesús García Grajales, J., Alejandra Buenrostro Silva, A., y López-Vázquez, A. S (2021). El internet en tiempos del SARS-Cov-2 (COVID-19) en México. Revista Creative Commons. <https://doi.org/10.30878/ces.v28n4a3>

L. Veiga, “Hacia una infraestructura digital para la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/33), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021 http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46793/S2100072_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2016). *Marco Institucional de las tecnologías de la información y comunicación* [Marco Institucional.pdf \(mtc.gob.pe\)](#)

Montejano García, S., López Torres, G. C., Campos García, R. M., & Pérez Ramos, M. D. (2018). Tecnologías de la información e influencia en la aplicación de los principios de innovación. *Mercados y Negocios*, (37), 51. Tecnologías de la información e influencia en la aplicación de los principios de innovación (redalyc.org)

Muntané, J. R. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33:3, 221-227. https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica

News Center Microsoft Latinoamérica. (2021, marzo 19). *Un año de pandemia: 9 de 10 pymes peruanas considera que la tecnología es el principal factor para su*

reactivación económica. News Center Latinoamérica.

<https://news.microsoft.com/es-xl/un-ano-de-pandemia-9-de-10-pymes-peruanas-considera-que-la-tecnologia-es-el-principal-factor-para-su-reactivacion-economica/>

Oliveros Contreras, D., y Martínez, G. M. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga (Santander, Colombia). *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (83), 15–30.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>

Oncebay, J. (2018). *Sistemas de información en Pymes: una revisión de la literatura científica* [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<http://hdl.handle.net/11537/23721>

Otzen, Tamara, y Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pablos Heredero, C. d. (2004). *Informática y comunicaciones en la empresa*. España: ESIC Editorial.
https://www.google.cl/books/edition/Inform%C3%A1tica_y_comunicaciones_en_la_empr/U0MXWtqjxtsC?hl=es-419&gbpv=1

Pacheco Barrera, D. D., & Rodríguez Ollarves, R. J. (2020). LAS TIC COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

Revista Enfoques, 3(12), 286–298.

<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v3i12.72>

Pérez Calle, R. D., García Casarejos, N., y García Bernal, J. (2020). La empresa española ante la COVID-19: Factores de adaptación al nuevo escenario. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*.
<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.01>

Piñero Sánchez, Carlos. (2020). Recursos TIC y supervivencia empresarial: una revisión de la noción de ventaja competitiva. *Estudios de economía*, 47(1), 79-125.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52862020000100079>

Procuraduría Federal del Consumidor. (28 de agosto del 2019). *Tecnologías de la información y comunicación. Que la edad no sea un obstáculo*. gob.mx.
<https://www.gob.mx/profeco/documentos/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-que-la-edad-no-sea-un-obstaculo?state=published>

Real Academia Española. (s.f.). Cultura. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 10 de abril de 2023, de <https://dle.rae.es/cultura?m=form>

Rivadeneira Rodríguez, E.M. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. *In Crescendo. Institucional*, 8(1): 115-121. <https://doi.org/10.21895/incres.2017.v8n1.11>

Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de*

Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122.

<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Suárez Blanco, M. M. (2020). Impactos económicos y laborales generados por la pandemia del covid-19 en diferentes industrias en Uruguay: Casos de estudio. *Revista Investigación y Negocios*. <https://doi.org/10.38147/invneg.v13i22.96>

Suárez y Alonso, R. C. (2007). *Tecnologías de la información y la comunicación: Introducción a los sistemas de información y de telecomunicación*. España: Ideaspropias Editorial.
https://www.google.cl/books/edition/Tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n_y_la_com/R_9CAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=tecnologias+de+la+informacion+y+comunicacion&printsec=frontcover

Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Colombia: Limusa.
[El proceso de la investigación científica - Google Books](#)

Vázquez Cano, E. y Sevillano García M. L. (2015). *Dispositivos digitales móviles en Educación: El aprendizaje ubicuo*. España: Narcea, S.A. de Ediciones.
[Dispositivos digitales móviles en Educación - Google Books](#)

Villa, B. J. (2017). *La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios, el 2016* [Tesis para optar al grado de ingeniero en Telecomunicaciones, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército]. Repositorio del Instituto Científico y

Tecnológico del Ejercito.

<http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/handle/ICTE/61/T813-43335430-D%201B.pdf?sequence=1>

Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. Revista El profesional de la información, v. 29, n. 2, e290220. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario sobre el uso de las TIC y su importancia en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023.

Responder las siguientes preguntas de acuerdo con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Su respuesta nos brindará información importante para el presente estudio esta información será usada de manera confidencial y estrictamente con fines académicos. Gracias por su colaboración.

I. Datos de control:

Nombre:

Cargo:

Edad:

Sexo:

Año de contratación:

II. Cuestionario

- a. Para el siguiente cuestionario tenga en consideración para sus respuestas el uso de las TIC y su importancia y califique en base a las preguntas formuladas en cada bloque y use la enumeración de la siguiente escala:

Nada	Poco	Medianamente	Suficiente	Mucho
1	2	3	4	5

Uso de las TIC						
	Califique la frecuencia en el uso de dispositivos digitales	1	2	3	4	5
1	¿Usa equipos computacionales para la gestión de sus labores?					
2	¿Usa celular con acceso a internet (Smartphone) para acceder a sistemas o bases de datos de la empresa?					
3	¿Usa impresoras y/o escáneres para alguna operación de trámites con documentos en la empresa?					
N°	Califique la frecuencia en el uso de software	1	2	3	4	5

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

4	¿Usa hosting (almacena sus aplicaciones en servidores de terceros)?					
5	¿Usa Google Drive, IBM, Amazon, etc. para guardar información empresarial?					
6	¿Usa el sistema CRM para gestionar la información de los clientes de manera eficaz?					
7	¿Usa programas de ofimáticas para diligenciar sus actividades?					
	Califique la frecuencia en el uso de las telecomunicaciones	1	2	3	4	5
8	¿Utiliza plataformas de comunicación para interactuar con los clientes?					
9	¿Realiza uso de plataformas de mensajería instantánea para contactarse entre los miembros de la empresa?					
10	¿Usa el Email corporativo dentro de la organización?					
11	¿Usa el Email corporativo para comunicarse con los clientes?					
12	¿Usa internet con conexión de banda ancha en la empresa?					
13	¿Utiliza un servicio de telefonía fija dentro de la empresa?					
14	¿Utiliza un servicio de telefonía móvil para comunicarse con los clientes?					

b. Califique su opinión sobre las siguientes afirmaciones,

Importancia de las TIC						
	Califique su opinión respecto a la importancia de los dispositivos digitales	1	2	3	4	5
15	¿Considera que el empleo de los equipos computacionales fue de vital importancia para el cumplimiento de sus labores dentro de la empresa durante la cuarentena a causa del COVID-19?					

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

16	¿Considera que el uso del celular-smartphone le ha brindado acceso inmediato a la información requerida?					
17	¿Considera que el uso de equipos móviles ha sido relevante para el desarrollo de sus actividades al poder conectarse fuera de las instalaciones de la empresa en época de cuarentena?					
	Califique su opinión respecto a la importancia del Software	1	2	3	4	5
18	¿Considera que el uso de servidores en la nube fue significativo para la colaboración en línea entre trabajadores?					
19	¿Considera que el uso de programas de gestión empresarial le proporcionó la información necesaria para la evaluación y toma de decisiones en tiempo de pandemia?					
20	¿Considera que los programas ofimáticos favorecieron en la automatización de procesos durante la época de pandemia?					
	Califique su opinión respecto a la importancia de las telecomunicaciones	1	2	3	4	5
21	¿Considera que las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con clientes?					
22	¿Considera que las plataformas de comunicación le han proporcionado funcionalidades adecuadas para realizar reuniones virtuales con compañeros de trabajo?					
23	¿Considera que el Email fue crucial para comunicar información relevante durante la pandemia?					
24	¿Considera que el servicio de internet de banda ancha es relevante para el desarrollo de sus funciones?					
25	¿Considera que el servicio de telefonía móvil fue importante para interactuar con los clientes?					
26	¿Considera que el servicio de telefonía fija es relevante para la comunicación con los clientes?					

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

Anexo 2: Cartas de Autorización de uso de información.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	
--	---

Yo Rios Lujan, Roberto Wilman
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI o CE N° 08633006, como representante legal de la empresa/institución: Rios Consultores S.A.C.

Con R.U.C. N° 20462190159

ubicada en la ciudad de LIMA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) Ordoñez Salvador, Geraldine Sthefany, con DNI/CE 70433663

2) Velasco Guerrero, Joseph Alejandro, con DNI/CE 74562121

Egresado/s de la () Carrera profesional o () Programa de Posgrado de Administración

Para que utilice la siguiente información de la empresa: Redes informáticas, dispositivos digitales, canales de comunicación y protocolo de bioseguridad.

(Detallar la información a entregar)

Con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título Profesional.

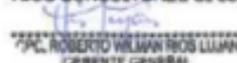
Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

RIOS CONSULTORES S.A.C.


R/C. ROBERTO WILMAN RIOS LUJAN
REPRESENTANTE GENERAL

Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 08633006

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del egresado (1)
DNI: 70433663


Firma del egresado (2)
DNI: 74562121

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	08	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	12/01/2023				

 Toda copia descargada o impresa de este documento, que no tenga sello de copia controlada, será considerada como documento no controlado por el Sistema de Gestión Documental.

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

Anexo 3: Reporte de ficha RUC de la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C.

10/5/23, 12:00 Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20462190159
RIOS CONSULTORES S.A.C.
 Número de Transacción : 615481715
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : RIOS CONSULTORES S.A.C.
 Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Fecha de Inscripción : 11/02/2000
 Fecha de Inicio de Actividades : 14/02/2000
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0023 - INTENDENCIA LIMA
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : 22/10/2017
 Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 22/10/2017),BOLETA (desde 01/10/2020)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : RICONTE S.A.C.
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 7020 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN
 Actividad Económica Secundaria 1 : -
 Actividad Económica Secundaria 2 : -
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL
 Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : **SIN ACTIVIDAD**
 Número Fax : -
 Teléfono Fijo 1 : 1 - 5340550
 Teléfono Fijo 2 : 1 - 6830141
 Teléfono Móvil 1 : - - 986620214
 Teléfono Móvil 2 : - - 986620210
 Correo Electrónico 1 : SVENEGAS@RIOSCONSULTORES.COM
 Correo Electrónico 2 : FE.VENEGAS@RIOSCONSULTORES.COM

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 7020 - ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN
 Departamento : LIMA
 Provincia : LIMA
 Distrito : SAN MARTIN DE PORRES
 Tipo y Nombre Zona : URB. FIORI
 Tipo y Nombre Vía : AV. ENRIQUE FERMI
 Nro : 558
 Km : -
 Mz : -
 Lote : -
 Dpto : -
 Interior : -
 Otras Referencias : -
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : CESION EN USO.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 08/02/2000
 Número de Partida Registral : -
 Tomo/Ficha : 1115509
 Folio : -
 Asiento : -
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	14/02/2000	-	-	-

<https://e-menu.sunat.gob.pe/td-i-llenarMenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>
1/3

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

10/5/23, 12:00

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

RENTA - DISTRIBUCION DIVIDENDOS	01/08/2022	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/09/2013	-	-	-
RENTA STA. CATEG. RETENCIONES	12/04/2002	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/04/2000	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/03/2007	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08633006	RIOS LUJAN ROBERTO WILMAN	GERENTE GENERAL	04/05/1952	07/02/2000	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. FIORI AV. ENRIQUE FERMI 558	LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	15 - -	-	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -41049547	RIOS GOMEZ ROBERTO WILMAN	SOCIO	22/07/1981	27/10/2014	-	1.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	- - -	-		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -08633006	RIOS LUJAN ROBERTO WILMAN	SOCIO	04/05/1952	27/10/2014	-	51.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	- - -	-		
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -09619562	VENEGAS VILLARREAL SANDRA ELISA	SOCIO	17/09/1972	27/10/2014	-	48.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	- - -	- - -	- - -	-		

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0001	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SANTIAGO DE SURCO	URB. SANTA ROSA DE SURCO CAL. 1 129 Dpto 502	A DOS CUADRAS DE AV GUARDIA CIVIL	ALQUILADO

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

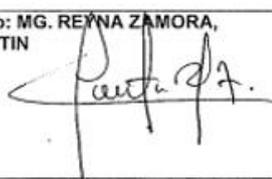
Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

Recuerde que es obligatorio consultar periódicamente su Buzón Electrónico SOL, para conocer de forma oportuna las notificaciones e información de interés que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras.

Para ir a su Buzón Electrónico [Ingrese Aquí](#)

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:10/05/2023
Hora:12:00

Anexo 5: Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE		TALLER DE TESIS 2		
MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"EL USO DE LAS TIC Y SU IMPORTANCIA EN LA EMPRESA RIOS CONSULTORES S.A.C DURANTE EL COVID-19; DISTRITO SMP; AÑO 2023"			
Línea de investigación:	TECNOLOGÍAS EMERGENTES			
Apellidos y nombres del experto:	MG. REYNA ZAMORA CRISTHIAN MARTIN			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. (TIC)			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p>Sugerencias: NINGUNA</p>				
<p>Firma del experto: MG. REYNA ZAMORA, CRISTHIAN MARTIN</p> 				
<p>DNI. 10160034</p>				

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	EL USO DE LAS TIC Y SU IMPORTANCIA EN LA EMPRESA RIOS CONSULTORES S.A.C DURANTE EL COVID-19; DISTRITO SMP; AÑO 2023
Línea de investigación:	Tecnologías emergentes
Apellidos y nombres del experto:	Mg. Adm. Genaro Emilio Vásquez Nassi
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



Firma del experto:
Mg. Adm Genaro Emilio Vásquez Nassi
DNI. 42718721

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	EL USO DE LAS TIC Y SU IMPORTANCIA EN LA EMPRESA RIOS CONSULTORES S.A.C DURANTE EL COVID-19; DISTRITO SMP; AÑO 2023
Línea de investigación:	Tecnologías emergentes
Apellidos y nombres del experto:	Mag. Omar Cosme Silva
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

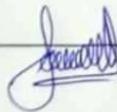
Sugerencias:

Ninguna

Firma del experto:

DNI.

25727320



Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.

Anexo 6: Matriz de consistencia

Tabla 33.
Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el uso de las TIC y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el uso de los dispositivos digitales y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023?</p> <p>¿Cuál es el uso del software y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C.; durante el covid-19; distrito SMP; año 2023?</p> <p>¿Cuál es el uso de las telecomunicaciones y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C.; durante el covid-19; distrito SMP; año 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar el uso de las TIC y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el uso de los dispositivos digitales y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023.</p> <p>Identificar el uso del software y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023.</p> <p>Identificar el uso de las telecomunicaciones y su importancia en la empresa Ríos Consultores S.A.C. durante el covid-19; distrito SMP; año 2023.</p>	<p>Tecnologías de la información y la comunicación. (TIC)</p>	<p>Según el enfoque: Basado en el tipo de investigación que realizamos es cuantitativa. Este tipo de investigación es denominado así porque trata con fenómenos que pueden ser medibles a través del uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos (Sánchez, 2019).</p> <p>Según el propósito: La investigación realizada es básica, conocida también como investigación pura, teórica o dogmática, que se caracteriza porque se basa en un marco teórico. Su objetivo es ampliar los conocimientos científicos sin someterlos a ninguna prueba o aplicación práctica (Muntané, 2010).</p> <p>Según el alcance: La investigación de acuerdo con el alcance es descriptiva ya que tiene la finalidad de describir, recoger datos y conocer cuál es el uso de las TIC y la importancia que tienen en la empresa RIOS CONSULTORES S.A.C.</p> <p>Para Mario Tamayo y Tamayo (2001) define la investigación descriptiva como “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre</p>	<p>Población y/o Muestra:</p> <p>La muestra está conformada por 30 trabajadores, los cuales se encuentran laborando actualmente y son especialistas en sus diferentes áreas dentro de la empresa. Se emplea una muestra pequeña no probabilística de tipo intencional. Ya que de acuerdo a Ozten y Manterola (2017) indican que esta investigación se fundamenta en reclutar casos</p>

conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.46).

Según el diseño: La investigación es no experimental ya que no se manipula ninguna variable. La investigación no experimental es aquella donde no se puede manipular las variables que interfieren en la investigación (Rivadeneira, 2017).

Se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos o elementos del estudio. Los sujetos o elementos son observados en su ambiente natural (Cué., et al 2019).

hasta que se complete el número de sujetos necesarios para completar el tamaño de muestra que se requiere.

Nota: Elaboración propia.

Ordoñez Salvador, G.

Velasco Guerrero, J.