



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:**

**“LAS HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC  
Y EL DESARROLLO DE LAS MICROEMPRESAS DEL CANTÓN JARAMIJÓ”.**

**Autor:** Lara Anchundia Pedro Pablo

**Tutor:** Ing. Macias Otto

**PERIODO ACADÉMICO ORDINARIO 2022 (1)**

**Manta-Ecuador**

Agosto 2022

## CERTIFICADO DE SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD

Manta, 04 de agosto del 2022

Se informa el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencia “Ouriginal”, al que fue sometido el trabajo de titulación de la estudiante Lara Anchundia Pedro Pablo, en la modalidad de Proyecto de Investigación, su análisis presenta el 2% de similitud y coincidencia con otros documentos, para la constancia se adjunta el resultado del análisis debidamente sustentado.

Por consiguiente, como tutor del presente trabajo de titulación dejo constancia de este resultado:



### Document Information

Analyzed document	BORRADOORLaraAnchundiaPabloTesisProyectoInvestigativo9noA.docx (D142502451)
Submitted	7/29/2022 1:46:00 AM
Submitted by	
Submitter email	e1351161060@live.uleam.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	otto.macias.uleam@analysis.urkund.com

Lo certifico,



Ing. Otto Macias Catagua.  
**Docente Tutor**

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A)</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO</b>	<b>REVISIÓN: 2</b>
		Página III de 89

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

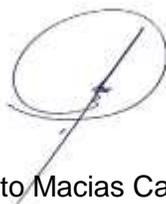
Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría del estudiante **Lara Anchundia Pedro Pablo**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022-2023(1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es **“LAS HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN TIC Y EL DESARROLLO DE LAS MICROEMPRESAS DEL CANTÓN JARAMIJÓ”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 5 de agosto de 2022.

Lo certifico,



Ing. Otto Macias Catagua.

**Docente Tutor(a)**

**Área: Administración**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

**Trabajo de Titulación modalidad Proyecto de investigación, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.**

“Las herramientas de tecnología, información y comunicación TIC y el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó”.

Tribunal examinador que declara aprobado el Grado de Licenciado en Administración de Empresas.

---

**Ing. Jessenia Alcívar Mero**

**Presidente(a) del Tribunal**

---

**Ing. Otto Macias Catagua**

**Tutor de Titulación**

---

**Ing. Cesar Alarcón Chávez**

**Miembro del Tribunal 1**

---

**Ing. Carmen Bayas Zambrano**

**Miembro del Tribunal 2**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mis padres Lara Anchundia María y Arteaga Pinargote Joffre que siempre están para mí, brindándome su apoyo en momentos donde me he querido dar por vencido, a Dios por la vida que me ha dado. A mi abuelo Lara Gorozabel Carlos por su guía y consejos a lo largo de mi camino de vida. Por otra parte, se lo dedico a una de las personas que ya no están conmigo en este mundo terrenal, pero sin embargo siempre estuvieron para mí con un consejo, un abrazo y sobre todo que anhelaron mucho verme crecer como persona, así dirijo este agradecimiento de manera muy especial a mi Tía Sonia Lara que en paz descanse. A mis hermanos y familiares que siempre están motivándome a seguir adelante por la fortaleza y el apoyo constante.

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco a la UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ, a la Facultad de Ciencias Administrativas, a la Carrera de Administración de Empresas, así como a cada uno de los docentes que con su conocimiento y enseñanza formaron parte de este camino académico en estos años de aprendizajes dentro de la carrera y vitalmente en el desarrollo de mi formación profesional. Se les agradece primordialmente a todas las autoridades de la Facultad Ciencias Administrativas por todas sus gestiones para una formación de enseñanza-aprendizaje vital, a el Ing. Otto Macias como tutor de desarrollo de tesis en la modalidad proyecto de investigación por la guía y cada uno de sus consejos de apoyo en el desarrollo del proyecto.

A mi familia y a las personas que estuvieron conmigo en a lo largo de todo mi camino de formación profesional que han contribuido con cada uno de mis procesos formativos.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por la fortaleza en cada momento de lucha a lo largo de vida; a mi familia por el apoyo incondicional en cada uno de los tramos de este camino sobre todo por ser incondicionales y una de mis motivaciones principales a lo largo de mi vida como estudiante, a cada una de las personas que me brindaron su ayuda cuando la necesité y creyeron en mí, a mis amigos y a cada uno de los docentes por impartir cada una de sus cátedras de la manera más profesional y llena de aprendizajes. A mis amigos por la compañía bien brindada y demás que formaron parte de mis vivencias memorables.

## ÍNDICE

### CONTENIDO

<b>CERTIFICADO DE SIMILITUDES DE ORIGINALIDAD</b> .....	II
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</b> .....	III
<b>APROBACIÓN DEL TRABAJO</b> .....	IV
<b>DEDICATORIA</b> .....	V
<b>RECONOCIMIENTO</b> .....	VI
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	VII
<b>RESUMEN</b> .....	XIII
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1. TEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	4
<b>2. DISEÑO TEÓRICO</b> .....	4
<b>2.1 Problema</b> .....	4
<b>2.2 Planteamiento del Problema</b> .....	4
<b>2.2.1 Contexto Macro</b> .....	4
<b>2.2.2 Contexto Meso</b> .....	4
<b>2.2.3 Contexto Micro</b> .....	5
<b>2.4 Formulación Del Problema</b> .....	6
<b>2.4.1 Problema científico general:</b> .....	6
<b>2.4.2 Problemas específicos:</b> .....	6

<b>2.4.3 Formulación del objeto de la investigación</b> .....	6
<b>2.4.4 Formulación de los objetivos de la investigación</b> .....	7
<b>2.4.5 Objetivo general</b> .....	7
<b>2.4.6 Objetivos específicos</b> .....	7
<b>2.5 Delimitación del Problema</b> .....	7
<b>2.5.1 Clasificación</b> .....	7
<b>2.5.2 Delimitación espacial</b> .....	7
<b>2.5.3 Delimitación temporal</b> .....	7
<b>2.5.4 Delimitación conceptual</b> .....	7
<b>2.6 Formulación de hipótesis</b> .....	8
<b>2.6.1 Hipótesis General</b> .....	8
<b>2.6.2 Hipótesis específicas</b> .....	8
<b>2.7 Determinación de las variables</b> .....	8
<b>2.7.1 Variable Independiente</b> .....	8
<b>2.7.2 Variable Dependiente</b> .....	8
<b>2.8 Matriz de Consistencia</b> .....	9
<b>2.9 Justificación</b> .....	10
<b>3. MARCO TEÓRICO</b> .....	11
<b>3.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	11
<b>Características de las Tics (Tecnologías de la Información y Comunicación).</b> .....	20

<b>Las Tic microempresas en la implementación de las Tic.</b> .....	22
<b>Aplicación de las Tecnologías en el Ecuador y sus microempresas.</b> .....	23
<b>Beneficios en la adopción e implementación de las Tic.</b> .....	24
<b>Herramientas de las Tic en las Pymes</b> .....	25
<b>Tipos de herramientas de tecnologías, información y comunicación.</b> .....	25
<b>Aplicaciones Informáticas dirigidas a las ventas.</b> .....	25
<b>Recursos Telemáticos: Las redes de comunicación.</b> .....	26
<b>Listas de distribución tecnológica.</b> .....	27
<b>3.1.3 Glosario de Términos</b> .....	28
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	30
<b>4.1. Tipo de investigación</b> .....	30
<b>4.2. Método</b> .....	30
<b>4.3. Técnicas de recolección de datos.</b> .....	31
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	33
<b>5. MARCO ADMINISTRATIVO</b> .....	33
<b>6. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	34
<b>6.1 Resultados de la Encuesta a los microempresarios del cantón Jaramijó.</b> .....	34
<b>Resultados de la hipótesis</b> .....	54
<b>7. DISEÑO DE LA PROPUESTA.</b> .....	56
<b>CONCLUSIONES</b> .....	60

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	62
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	64
<b>ANEXOS</b> .....	69

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.1.....	34
Tabla N.2.....	36
Tabla N.3.....	38
Tabla N.4.....	40
Tabla N.5.....	42
Tabla N.6.....	44
Tabla N.7.....	46
Tabla N.8.....	48
Tabla N.9.....	50
Tabla N. 10.....	52

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico N.1 Conocimiento de las Tic.....	34
Gráfico N.2 Importancia de las tecnologías .....	36
Gráfico N.3 Utilización de las herramientas Tic .....	38
Gráfico N.4 Motivación tecnológica .....	40
Gráfico N.5 Tipos de herramientas Tic. ....	42
Gráfico N.6 Ventajas en el uso de las Tics.....	44
Gráfico N.7 Resultados de ventas Tic .....	46
Gráfico N.8 Manejo de las Tic .....	48
Gráfico N.9 Razones de utilización de las Tic .....	50
Gráfico N.10 Beneficios de usos de las Tic.....	52

## RESUMEN

El presente proyecto se centra en un análisis sobre las herramientas de tecnología, información y comunicación TIC y el desarrollo de la microempresa del cantón Jaramijó, con el objetivo de analizar los efectos que aportan las Tic en el desarrollo de las ventas en las microempresas, a través de la muestra u población de estudio que se procedió a encuestar fue de 50 microempresas involucradas entre negocios pequeños, medianos y vendedores locales de ciertos sectores estratégicos comerciales por medio de encuestas con preguntas cerradas en base a 10 ítems sobre las herramientas Tic, en la metodología se procedió en el uso del método cuantitativo y cualitativo, dirigidas también a través del tipo de investigación de campo para la recopilación de información del contexto donde se desarrolla la investigación que comprende el cantón Jaramijó, así como tipo documental para el respaldo de información bibliográfica de acorde a los datos teóricos sobre la utilización de las Tic en las transformación de las microempresas y el empírico donde se busca dar evidencia reales para solucionar la problemática. La principal conclusión es que el posicionamiento en la utilización adecuada de las Tic se encuentra situada en un nivel de competencia y desarrollo de ventas alto, aunque en ciertos momentos debido al poco conocimiento y falta de capacitación en la ejecución de estas herramientas y en ocasiones por que creen que tienen un alto costo les impide poder desenvolverse de manera rápida en la entrega de sus productos hacia los clientes.

**Palabras claves:** Tic, herramientas, transformación, microempresas, tecnología, desarrollo.

## **ABSTRACT**

The project focuses on an analysis of ICT technology, information and communication tools and the development of microenterprises in the Jaramijo canton, with the aim of analyzing the effects that ICTs provide in the development of sales in microenterprises, through the sample or study population that proceeded to survey fine 50 microenterprises involved among small, medium businesses and local vendors of certain strategic commercial sectors through surveys with closed questions based on 10 items on ICT tools, in the methodology proceeded in the use of the quantitative and qualitative method, also directed through the type of field research for the collection of information on the context where the research that includes the Jaramijo canton is developed, as well as documentary type for the support of bibliographic information According to the theoretical data on the use of ICTs in transformations action of micro-enterprises and the empiric where it is sought to give real evidence to solve the problem. The main conclusion is that the positioning in the proper use of ICT is located at a high level of competition and sales development, although at certain times due to little knowledge and lack of training in the execution of these tools and sometimes by that they believe they have a high cost prevents them from being able to function quickly in the delivery of their products to customers.

***Keywords:*** *ITC, tools, transformation, microenterprises, technology, development*

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación está enfocado en el análisis de los cambios que se generan con el uso de las herramientas de tecnología de la información y comunicación (Tic) en el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó, planteando como objetivo general el analizar los efectos que las Tic aportan en el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó, a través de los objetivos específicos direccionados al desarrollo de la investigación.

Dentro de la investigación en el capítulo I y II se plasma un análisis que se inicia desde el planteamiento del problema, a través de la implementación de las herramientas Tic en los procesos de comercialización en las microempresas, por medio de los contextualización donde se delimita la problemática planteada como la ausencia de capacitaciones dirigidas a los emprendedores y microempresarios sobre agilización de los proceso con la implementación y tecnología dentro de sus negocios, así como también los escasos conocimientos tecnológicos en las actividades microempresariales por parte de los micro emprendedores de Jaramijó, por lo que se genera la siguiente interrogante: ¿De qué manera las herramientas de tecnología, información y comunicación Tic aportan en el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó?, con el único fin de brindar respuesta a la problemática que se ha detectado. La justificación de la investigación dirigida a conocer el impacto que puede generar la utilización de las Tic y detectar los problemas relacionados con las ventas, de esta manera detectar los cambios que se dan a partir del uso de estas herramientas tecnológicas.

En el capítulo III de la investigación se presenta un marco teórico donde se encuentran sustentadas diversas teorías fundamentadas gran parte de información teórica referente a las tecnologías de la información y comunicación dirigidas a las microempresas, tomadas de recursos bibliográficos encontrados a través de artículos científicos e investigaciones de repositorios nacionales e internacionales, así como también recursos web que permiten sustentar ciertas ideas teóricas sobre la tecnología citadas y parafraseados de acorde al enfoque del tema investigativo.

También en el capítulo IV se presenta las variables encontradas dentro de la problemática planteada, enfocada en las herramientas de tecnología, información y comunicación que utilizan las microempresas, por lo que están ligadas con la hipótesis general donde señala que las herramientas de tecnologías, información y comunicación tienen un impacto positivo en el desarrollo de las ventas en las microempresas del cantón Jaramijó. Por lo consiguiente en el capítulo V de la investigación se da a conocer la metodología investigativa, así como también el estudio de campo donde nos permite recopilar la información del lugar donde se tomaron los datos que comprende en cantón Jaramijó, como también los métodos y técnicas de recolección de la información realizadas por medio de encuestas aplicadas a los administradores y vendedores locales. Otra de las técnicas que se utilizó es la de observación estructurada en base a ítems observables dirigidos a 50 microempresarios del cantón Jaramijó, además de los recursos utilizados dentro del proyecto investigativo.

De forma continua en el capítulo VI se resaltan de forma detallada el análisis de los resultados aplicados a las microempresas del cantón Jaramijó, así como las encuestas que se

aplicaron a los vendedores locales y microempresarios que se manifiestan en los análisis de los datos obtenidos.

Finalmente, en el capítulo VII se detallan las recomendaciones y conclusiones donde se determina el impacto de la implementación de las herramientas de tecnología de la información y comunicación en las microempresas del cantón Jaramijó, donde se evidencia de qué manera benefician a las microempresas las tecnologías. información y comunicación en el desarrollo de los procesos de comercialización en el cantón, así como también el nivel donde se encuentran las microempresas del cantón Jaramijó y el nivel de impacto que generan la utilización de las Tic en cualquiera de los procesos que manejan los microempresarios. De esta manera la investigación concluye con las bibliografías utilizadas dentro de la investigación y los recursos evidenciados dentro de los anexos.

## **1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

“Las herramientas de tecnología, información y comunicación Tic y el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó”.

## **2. DISEÑO TEÓRICO**

### **2.1 Problema**

Desarrollo de las microempresas del Cantón Jaramijó

### **2.2 Planteamiento del Problema**

#### **2.2.1 Contexto Macro**

En esta investigación se realiza la siguiente formulación del problema:

¿De qué manera las herramientas de tecnología, información y comunicación TIC aportan en el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó?

#### **2.2.2 Contexto Meso**

En Ecuador, el sector microempresarial posee desventajas para el crecimiento de los negocios, entre los principales problemas se observa: el comportamiento de demanda de los consumidores, la rápida evolución de la tecnología y la variedad de opciones que generan los consumidores al momento de adquirir un servicio o producto. Otra de las partes son las políticas gubernamentales que se modifican constantemente en el país, las cuales no favorecen en su totalidad al desarrollo de las microempresas. Por lo que para el mes de marzo de 2020, la cartera

bruta o saldo de operaciones crediticias a las microempresas, asciende a USD 2.016 millones, lo cual es el 14.04% de crecimiento frente al registrado para marzo de 2019; sin embargo, la repercusión de la economía ecuatoriana frente a la emergencia sanitaria en el Ecuador, ocasionará una pérdida de la liquidez, lo que traería como consecuencia dentro el factor multiplicador un incremento del índice de morosidad, es decir, un deterioro de cartera en estudio, y por qué no decir de la cartera en general, considerando que son una de las causas principales en los problemas de morosidad de las carteras de crédito (Neto Cuadrado, 2021, pág. 37-52).

### **2.2.3 Contexto Micro**

En el Cantón Jaramijó perteneciente a la provincia de Manabí, las microempresas en la generación de sus ventas trabajan empíricamente, es decir que sus procesos administrativos al momento de ser ejecutados, se realizan con escasos conocimientos técnicos en la actividad empresarial por el encargado de manejar algún tipo de negocio, por lo que al ser manejada por una sola persona no cuenta con otras personas complementarias que ayuden a cubrir las diferentes diligencias propias del oficio.

Otro de los motivos que generan problemas en las microempresas, es el escasos apoyo de las entidades bancarias tanto públicas o privadas, por el cual es un limitante para el crecimiento de las microempresas por la tramitología, tasas de interés, garantía y condiciones de pagos, o simplemente no están en una condición estable para solventar el préstamo, de esta forma provoca una desmotivación en acceder algún tipo de crédito para poder invertirlo y crecer, acudiendo a los prestamistas ilegales con altos riesgo de pérdida de sus activos.

Asimismo, la ausencia de programas de capacitaciones dirigidas a emprendedores y microempresarios en temáticas sobre procesos administrativos, uso de aplicaciones

informáticas, servicio al cliente, gestión financiera, entre otros que genera un desconocimiento al momento de llevar a cabo el óptimo desempeño de su microempresa, la cual conlleva una complejidad de corregir y mejorar los procesos del negocio.

## **2.4 Formulación Del Problema**

### **2.4.1 Problema científico general:**

- ¿Cómo influye el uso de las TIC como herramienta de desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó?

### **2.4.2 Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la importancia de las tecnologías, información y comunicación TIC en el desarrollo comercial?
- ¿Qué dificultades presentan actualmente las microempresas para la implementación de las TIC?
- ¿Cuál es la categorización de las TIC en las microempresas del cantón Jaramijó?

### **2.4.3 Formulación del objeto de la investigación**

El presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio identificar cuáles son los factores internos de las microempresas, que inciden en la incorporación de las TIC dentro de las actividades de comercialización y administración del cantón Jaramijó,

#### **2.4.4 Formulación de los objetivos de la investigación**

##### **2.4.5 Objetivo general**

Analizar los efectos que las Tic aportan en el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó.

##### **2.4.6 Objetivos específicos**

- Definir el nivel de conocimiento de la utilización de las tecnologías, comunicación e información Tic del cantón Jaramijó.
- Determinar la influencia de las Tic en las microempresas.
- Analizar el posicionamiento en el mercado de las microempresas que hacen el uso adecuado de las Tic.

#### **2.5 Delimitación del Problema**

**2.5.1 Clasificación:** Desarrollo económico

**2.5.2 Delimitación espacial:** Cantón Jaramijó

**2.5.3 Delimitación temporal:** 2022

**2.5.4 Delimitación conceptual:** Herramientas de tecnología, información y comunicación (Tic).

## **2.6 Formulación de hipótesis**

### **2.6.1 Hipótesis General**

Las herramientas de las tecnologías, información y comunicación (Tic) tiene un impacto positivo en el desarrollo de las ventas en las microempresas del cantón Jaramijó.

### **2.6.2 Hipótesis específicas**

- El uso de las Tic influye de forma directa en las ventas de las microempresas del cantón Jaramijó.
- Los factores económicos están relacionados directamente con el uso de tecnologías, información y comunicación Tic con la escasa competencia en las microempresas del cantón Jaramijó.
- Los niveles de implementación de las tecnologías de información y comunicación proporcionan mayor crecimiento en las ventas en el sector microempresarial del cantón Jaramijó.

## **2.7 Determinación de las variables**

### **2.7.1 Variable Independiente.**

Las herramientas Tic (Tecnologías, información y comunicación).

### **2.7.2 Variable Dependiente.**

Las microempresas del Cantón Jaramijó.

## 2.8 Matriz de Consistencia

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Determinación de Variables.</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema General.</b> ¿Cómo influye el uso de las TIC como herramienta de desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar los efectos que las TIC aportan en el desarrollo de las microempresas del Cantón Jaramijó.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) tiene un impacto positivo en las ventas de las microempresas del cantón Jaramijó.</p>	<p><b>Variable independiente</b>  Las Tic (Tecnologías de la información y comunicación).</p>	<p><b>Métodos</b>  Documental, De Campo. Cuantitativo, Cualitativo Estadístico y empírico.</p>
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variables Dependiente</b>	<b>Población y Muestra</b>
<p>¿Cuál es la importancia de las TIC en el desarrollo comercial?</p>	<p>Definir el nivel de conocimiento de la utilización de las tecnologías, comunicación y información TIC del Cantón Jaramijó.</p>	<p>La utilización de las Tic influye de forma directa en las ventas de las microempresas de Jaramijó</p>	<p>Las microempresas del Cantón Jaramijó.</p>	<p>50 microempresas involucradas entre negocios pequeños, medianos y vendedores locales del cantón Jaramijó.</p>
<p>¿Qué dificultades presentan actualmente las microempresas para la implementación de las Tics?</p>	<p>Determinar la influencia de las TIC en las microempresas.</p>	<p>Los factores económicos están relacionados directamente con el uso de tecnologías de información y comunicación y la escasa competitividad empresarial en las microempresas del Cantón Jaramijó.</p>		<p><b>Técnicas</b>  Encuesta  Observación.</p>
<p>¿Cuál es la categorización de las Tics en las microempresas del cantón Jaramijó?</p>	<p>Analizar el posicionamiento en el mercado de las microempresas que hacen el uso adecuado de las Tic.</p>	<p>Los niveles de implementación de las tecnologías de información y comunicación proporcionan mayor crecimiento en las ventas en el sector microempresarial</p>		

## **2.9 Justificación**

La presente investigación está centrada en conocer el impacto que genera la utilización de las Tic en las microempresas del cantón Jaramijó, de esta manera nos permitirá detectar los problemas relacionados con las ventas, que se da partir del uso de las tecnologías en algunos grupos microempresariales del sector comercial del cantón Jaramijó.

Esta investigación sirve como un recurso bibliográfico para futuras investigaciones y referentes bibliográficos. Por lo que se busca determinar cuál es la influencia que genera el uso de las Tic para las ventas de cada una de ellas. Y así detectar el nivel de utilización de estas herramientas y los cambios que se generan a partir de su aplicación. Es vital considerar que la importancia en el uso de estas herramientas de tecnología de información y comunicación las microempresas no se encuentran en su potencial retributivo, ni tampoco en su capacidad de generar empleo, si no ciertamente en la capacidad de competencia al incorporarlo en los procesos de ventas sobre todo en condiciones adecuadas. El análisis de los niveles de uso de las tecnologías en las microempresas nos permitirá conocer la importancia que conlleva el uso de la misma y los cambios en la comercialización de sus productos en ciertos escenarios de las microempresas del cantón Jaramijó.

## **CAPÍTULO 3**

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes de la investigación**

Dentro del presente proyecto investigativo se consideran las siguientes investigaciones centradas principalmente en las variables como las herramientas tecnológicas en las microempresas, el autor Roberto Luque, con las tesis "Implantación de las Tic en las MiPymes colombianas con actividad comercial" previo a la obtención de título de Ingeniero en Sistemas, en la ciudad de Cartagena de Indias, año 2013. Donde el autor (Luque, 2013, pág. 1-141) realizó una investigación centrada en el análisis del entorno de las Tics en las microempresas colombianas, mostrando así las ventajas de implantar estas tecnologías en el sector empresarial comercial por medio del análisis de herramientas como hardware y software disponibles, por lo que se basa en encontrar mecanismos y estrategias que permitirán a las microempresas comerciales un uso eficiente de las Tics. El objetivo general de esta investigación es describir las medidas y herramientas para utilizar con eficiencia las Tic en las MiPymes colombianas que desempeñan una actividad comercial. La metodología que utilizó es de tipo documental informativa, consiste en seleccionar y recopilar información por medio de consulta de documentos y materiales bibliográficos. La muestra que se utilizó respecto a la recolección de datos únicamente fue a una población mayor de 200.000 habitantes centrados entre emprendedores de 25 a 44 años de edad. En conclusión, de la presente investigación, se afirma que las MiPymes se encuentran en una fase temprana de implementación de las tecnologías, sin

embargo, apunta a un crecimiento apuntando a la madurez tecnológica del país, ya que se encuentran en un sector importante que sustenta a la mayor parte de la población. También que las Tics se ajustan a la actividad empresarial con una inversión mínima y correcta para el desarrollo de sus negocios. La última conclusión que se presenta es que, si el gobierno de la república de Colombia logrará cumplir los objetivos de ciertos planes dirigidos a las MiPymes, si no se toman las estrategias correctas y también se generan puntos de conexiones de internet, podría encaminarse a un buen puerto de desarrollo comercial.

Otra de las investigaciones centradas principalmente en las variables como las herramientas tecnológicas en las microempresas, los autores Montes, Eusebio y Castro, José Ángel, con las tesis "Acceso a las Tic en las micro y pequeñas empresas sector de extracción y transformación, Municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero", en su proyecto investigativo de la UTCGG, 2016. Donde los autores (Montes et al., 2016) de la investigación se basan en el análisis particular de transformación de las microempresas de Zihuatanejo de Azueta, identificando las áreas de oportunidad por el acceso a las Tic y la importancia que tienen el tic, permitiendo a las empresas tomar decisiones para mejorar las operaciones de la empresa. El objetivo general de esta investigación del presente artículo es la descripción del acceso de las Tic como estrategia en el sector de las micro y pequeñas empresas del municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. La metodología que utilizó es el estudio transversal descriptivo que permitió recolectar la información de acceso a las Tic en las microempresas en un tiempo único, utilizando el instrumento diseñado de 212 ítems para los análisis sistémicos de las micro y pequeñas empresas de México. La muestra que se utilizó respecto a la recolección de datos únicamente fue a una población de 7.507 micro y pequeñas empresas en el municipio de Zihuatanejo de Azueta se determinó una muestra de 366 unidades económicas. En conclusión,

nos presenta que el mayor acceso a las Tic las encuentra en las actividades de ventas de alimentos, por medio de los accesos a telefonía, acceso a internet y las microempresas de la atención de ventas online.

Otro de los proyectos investigativos se consideran las siguientes investigaciones centradas principalmente en las variables como las herramientas tecnológicas en las microempresas, el autor Andrea Andrade Luna, con las tesis "Diagnóstico de la Adopción de Tecnologías de la información de las microempresas en la ciudad de Xalapa Veracruz", previo a la obtención del grado de maestra en ciencias administrativas, 2019. El autor (Luna Andrade, 2019, pag.1-24) en su investigación brinda una visión de las microempresas desde una perspectiva general, también ciertos aspectos estratégicos de la zona que va a diagnosticar la relación de las micro y pequeñas empresas con las tecnologías de la información y los beneficios que se obtienen, así como ciertas descripciones de sintetizar de cada uno de los recursos informáticos que adoptan estos negocios. El objetivo general en la investigación es realizar un diagnóstico de la adopción de tecnologías de información que existe en el sector de las microempresas de los minisúper de la ciudad de Xalapa, Veracruz. Donde los autores de la investigación se basan en el análisis particular de transformación de las microempresas de Zihuatanejo de Azueta, identificando las áreas de oportunidad por el acceso a las Tic y la importancia que tienen las Tic, permitiendo a las empresas tomar decisiones para mejorar las operaciones de la empresa. La metodología que usa es un estudio de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo debido a que ciertos ítems del instrumento de evaluación con tipo dicotómico y polinómico, manejando así a datos numéricos. La población y muestra de acorde a los diagnósticos consiste en evaluar las microempresas de la ciudad de Xalapa, debido al giro que le presta el uso de las Tic para su gestión compuesta por 126 elementos, con niveles de

confianza de 90% y un error del ocho por ciento. En conclusión, los recursos más utilizados son el teléfono, la computadora y servicios de internet, por lo cual son necesarias si el negocio empieza que crecer, también permiten encontrar clientes potenciales en la generación de más ventas en el aprovechamiento de la digitalización y tecnologías. En conclusión, nos presenta que el mayor acceso a las Tic las encuentra en las actividades de ventas de alimentos, por medio de los accesos a telefonía, acceso a internet y las microempresas de la atención de ventas online.

Una de las investigaciones centrada en las variables tic, el autor Raúl Marcelo Ferrer Dávalos, en su artículo de revisión "Adopción e Impacto de las Tics en la gestión de microempresas 2021". El autor (Ferrer Davalos, 2021) en el artículo se basa en el análisis de los factores que influyen en la adopción de Tics, pero sobre todo el impacto que se genera en la gestión de ventas en las microempresas. El objetivo de este artículo científico es analizar la influencia en la adopción de las Tic y su impacto en la gestión microempresarial, en la metodología se procedió a revisión bibliográfica de literaturas especializadas para la selección de tres categorías y once subcategorías. La muestra o población que se encuestó fue de aproximadamente 250 microempresas a través del instrumento de preguntas con 10 ítems. La conclusión es que, al proporcionar un mejor servicio a los clientes, ciertas microempresas están destinadas a invertir en las Tics, por otro lado, el aumento de la productividad y de la eficiencia representa un factor positivo en el desarrollo de las mismas. Las microempresas tienen una limitada capacidad de innovación, debido a la falta de recursos, es importante establecer las políticas públicas para el apoyo de estas empresas por medio de capacitaciones tecnológicas locales.

La investigación que se centra en el impacto de las Tic en las microempresas, pertenece a los autores Adriana Ceballos, Alejandra Oviedo, Carolina Rodríguez y Lina María Sarmiento,

en su proyecto de grado "Impacto de las tecnologías de información y comunicación (Tic) en las micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes) colombianas", 2007. El autor (Ceballos et al., 2013, pág. 1-353) en el presente artículo se centra en la identificación de las necesidades de los empresarios hacia la innovación y mejoramiento de los sistemas de información que utilizan las pymes, para así encontrar posibles soluciones en los altos niveles de ventas y productividad buscadas por los microempresarios. El objetivo de este artículo se basa en plasmar el nivel económico en un alza de las ventas y reducción de costos que permitan a los servicios de la información un reenfoque de sus negocios, la metodología que se utilizó es una perspectiva cuantitativa a través de encuestas que permiten saber qué tecnologías fueron utilizadas en las pymes y otra perspectiva cualitativa con un componente descriptivo que involucra al análisis del impacto de las Tic en las pymes seleccionadas. La muestra y población que se utilizó fueron 1400 empresarios y 150 dueños de las pymes trabajadores a través de encuestas. Por lo que el autor concluye que luego de analizar las principales variables que inciden en la implementación de las Tic, es necesario que mediante políticas acertadas se transforme ciertas debilidades del uso de estas tecnologías en fortalezas por medio de capacitaciones, más puntos de accesos a internet y apoyo por los gobiernos descentralizados primordialmente en el desarrollo de este sector económico con planes de desarrollo económico.

En el plano nacional existen varias investigaciones dirigidas a las herramientas de Tecnología de la información y comunicación, el autor Jonathan Erick Panchana Tomalá, en su trabajo de titulación "Las Tics y su incidencia en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017", en opción al título de ingeniero de administración de Empresas. El autor (Panchana Tomalá & Garzosi Pincay, 2019) en su investigación tiene como propósito común proponer un modelo de buenas prácticas en el

uso de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión empresarial, debido a que es evidente que en el cantón La Libertad, existen evidencias del uso inadecuado de las tecnologías básicas por parte de los microempresarios de ventas al detalle por el desconocimiento de utilizar ofimática o software gerencial e internet generando deficiencia en sus actividades. El objetivo general de esta investigación busca la determinación de qué manera las Tics aportan en el desempeño de las microempresas de venta al detalle, mediante un análisis situacional en el cantón La libertad de Santa Elena, año 2017. En la metodología sobre el análisis de la problemática es de enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo exploratorio correlacional para el análisis de las variables y una revisión bibliográfica para la revisión de teorías que aportaron fundamentaciones importantes. La muestra y población que se tomó en esta investigación fueron de 1.126 personas naturales y 22 sociedades, con un total de 1.148 individuos por medio de encuestas y entrevistas. En conclusiones dentro de la investigación se presenta que el estudio de campo determinó que las Tic permiten reducir costos, ahorro de tiempo en ciertas actividades, agilizan los procesos de cobros en clientes y proveedores, también en poder entrar en ciertos nichos de mercado relacionados con el internet y las tecnologías tanto en registros contable y financieros. Se identificaron factores como el nivel académico, lo cual genera un déficit de desconocimiento en las tecnologías y por último se determinó que se desarrolle un modelo de capacitación dirigido a los microempresarios, puesto que de nada sirve tener tecnologías implementadas sino existe ayuda de mano de obra calificada, para así generar mayores oportunidades estratégicas y eficientes en el mercado microempresarial.

Otra de las investigaciones que se presenta es la del autor Marco Vinicio Carrillo Guerrero en su trabajo de titulación "Impacto de las Tecnologías de Información en las pequeñas y medianas empresas del sector de servicios en el Distrito Metropolitano de Quito"

año 2020, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas. La investigación del autor (Carrillo Guerrero, 2020, p 1-76) se centra en el propósito de identificación del impacto del uso de las Tics en las pymes del sector de restauración independiente. La metodología para el planteamiento de las variables se basa en un enfoque cuantitativo. La muestra seleccionada fue no probabilística, por lo que para la recolección de datos se propuso una encuesta y así para su procesamiento se generó un método estadístico a través de tablas de distribución de frecuencia y reagrupamiento de datos. Como conclusión se sitúa en que las pymes independientes dedicadas a los servicios de restauración poseen un nivel de integración tecnológico medio centrado en la restauración posee un nivel de integración medio., la integración tecnológica en los procesos de producción y atención al cliente las ubicaría en un nivel más avanzado de integración para el aumento comercial y competitividad de sus productos.

Refiriéndose brevemente en el desarrollo interno de las microempresas con las tecnologías de la información, el autor George Salazar Rivadeneira en su trabajo de titulación "Impacto de las Tic en el desarrollo de las microempresas de creación de Software en Guayaquil Periodo 2015-2019" previo a la obtención de su título de ingeniero en sistema computacionales mención redes y comunicación. El autor (Salazar Rivadeneira, 2020, pág. 1-25) en la investigación se basa en la recopilación sobre las utilidades, beneficios y recomendaciones del uso de las Tic en el entorno microempresarial, sumándose así a la importancia de ciertas estrategias que innovan a una empresa de cualquier tipo, como objeto diferenciador en la vista de clientes potenciales en comparación a ciertas competencias. El objetivo de este artículo es el análisis de los efectos que las Tic han provocado en el desarrollo de las pequeñas empresas de creación de software en Guayaquil 2015-2019. La metodología de la investigación fue el

método comparativo para conocer el impacto provocado en el desarrollo de las microempresas con software y ver qué efecto provoca entre las distintas microempresas que no la utilizan, a través de la recolección de datos para alcanzar los objetivos de la investigación documental y entrevista. La población investigada es de un aproximado de 30 microempresas que poseen software de información y comunicación. En conclusión, dentro de la investigación se observa que existe relación entre el nivel del uso de las Tic que tiene una microempresa y la forma que se desarrolló de la misma, de esta forma se obtienen un nivel de desarrollo por encima de los demás competidores, mantienen una mejor relación con sus clientes y tienen a tener una mejor sostenibilidad de su posición en el mercado.

Las tecnologías muestran ciertas modificaciones en las ventas de los microempresarios, el autor Cinthya Elizabeth Baquero Vallejos en su trabajo de tesis "Análisis sobre el uso de las Tic como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital" año 2018, previo a la obtención de la maestría en Administración de empresas. El autor (Baquero Vallejos, 2018, pág.1-96) en su investigación puntualiza que un análisis en la utilización de la tecnología de información y comunicación brinda soporte a la gestión microempresarial, concretamente dedicada a la oferta de servicios centrándose también en un diagnóstico situacional de las principales características de gestión y la optimización de la cadena de valor. El objetivo general se basa es el análisis en el uso de las tecnologías de información y comunicación (Tic) puede dar soporte en la gestión de las empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital. La metodología que se utilizó está enmarcada en el campo de la ciencia social aplicada a la metodología cualitativa, también por medio del método analítico - sintético. La población se centra en el análisis de una unidad específica, tomada de un universo poblacional, recolectando datos y validando. En conclusión, la adopción de las

herramientas tecnológicas que soporten o respalden actividades o procesos de apoyo en la cadena de valor, ya que permitirá mejorar la gestión de la información y las eficiencias de las mismas. Como beneficio principal de las tecnologías, información y comunicación por medio de un análisis de la organización clara, precisa, a través de capacitaciones u evaluaciones en la gestión microempresarial.

### **3.1.2 BASES TEÓRICAS**

Según (FUNDESCO, 1986) Las tecnologías de información y comunicación (Tic) son el conjunto de tecnologías que permiten adquirir, producir, almacenar, tratar, comunicar, registrar y presentar la información, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica y electromagnética.

Por otro lado, en el ámbito microempresarial las Tic son un conjunto de herramientas soporte y canales para el tratamiento y acceso a la información que generan los nuevos modos de expresión, tales como nuevas formas de acceso a generación de información sin límites, pudiendo eliminar barreras de la distancia, sin los condicionamientos de inmaterialidad, interactividad e instantaneidad (Gonzales, 1998).

En el ámbito empresarial actual, se puede decir que, la utilización de las Tic es de suma importancia para todo tipo de empresa, ya que supone parte clave del éxito en el desarrollo y crecimiento de las empresas, los aspectos negativos caben mencionar que si las empresas, principalmente de las Pyme que no implantan el uso de las Tic en ciertas partes de sus estrategias de ventas y compras en la actualidad, muy posiblemente no podrán sobrevivir en los nuevos entornos empresariales. En ocasiones la mayoría de Tic tienen que ser adaptadas a las empresas, dependiendo del tamaño y recursos para mantenerla al día en ciertos avances tecnológicos, por otra parte, para que la pyme pueda reforzarse en cada uno de los procesos

para generar una ventaja competitiva requiere de una atención especial en los recursos y habilidades, implantando a las Tic como herramientas principales de trabajo (Dibrell et al., 2008).

Las ventajas del uso de las TIC en las organizaciones, se observa que las pequeñas empresas no realizan una adopción comprometida de estas debido a factores como: escasez de recursos financieros, humanos y tecnológicos y la carencia de una cultura organizativa que incluya su uso". Coincidiendo con los autores se plantea que, a pesar de las ventajas del uso de las Tic en las organizaciones, se observa que las microempresas al no implementar estas tecnologías presentan problemas financieros y organizacionales (Dyerson & Harindranath, 2007, pag.1756).

### **Características de las Tics (Tecnologías de la Información y Comunicación).**

Al hablar de características de las tecnologías de la información, debemos tener en cuenta que existen muchas, donde los autores especifican como representativas a las Tics. Una de las características de las Tic es la inmaterialidad como generación de creación (enfocadas a las simulaciones), los procesos y sobre todo la comunicación de la información, es decir, esta información es generalmente de manera inmaterial que puede ser situada de una forma instantánea a diversos sitios de mayor distancia. Otra de las características de las Tic es la interactividad como una de las características de vital importancia en la aplicación del campo, lo cual, dentro de su aplicación en el campo que se va a implementar, donde consigue una especie de intercambio de información entre el ordenador y el usuario. Por lo que permite adaptar ciertos recursos que se utilizan de acorde a las características y necesidades del usuario. (Cabero Almenara & Delgado, 1998).

Por lo consiguiente y clave es "la interconexión que hace referencia a la creación de diversas conexiones, ya sean entre dos tecnologías, donde se puede ejemplarizar la reconocida telemática o interconexión de tecnología con informática en la comunicación, dejando de lado a los nuevos recursos tales como los IRC, el correo electrónico (Cabero Almenara & Delgado, 1998).

### **Importancia de las herramientas Tic en las microempresas.**

Las herramientas de tecnologías, información y comunicación son importantes hoy en día en las organizaciones. De acuerdo con (León, 2008) donde plantea que " las organizaciones actuales han cambiado la forma en la que operan, por lo que su uso logra importantes mejoras al permitir automatizar los procesos administrativos como también operativos, suministrar información oportuna para la toma de decisiones y crear ventaja competitiva en los entornos locales"(pag.5).

Por otra parte (Sánchez, 2014) puntualiza que "las organizaciones de hoy en día, se enfrentan a una gran cantidad de competidores y a una demanda que genera más exigencia en base a las decisiones de elección de un producto tanto en la calidad de bienes, así como también la manera en el que se promueven los productos, lo cual lleva a las empresas en búsqueda de alternativa como estrategias para generar una ampliación en el mercado impulsada por diferentes estrategias como la automatización, integración y desarrollo en los procesos productivos".

En la actualidad las empresas solo quieren ser más rápidas, pero para ser eficiente es vital analizar las opciones eficientes de las Tic que deben ser aplicadas de forma estratégica y segura en las empresas o negocios particulares, donde el uso de las herramientas tecnológicas

se transforma en ventajas competitivas, así como mayor satisfacción, fidelización de clientes, mejor imagen, eficiencia operativas e incursión en nuevos mercados (López, 2013).

### **Las Tic y su influencia sobre los procesos y sobre los productos.**

Según (Andalucía es digital, 2016) expresa que "algunas empresas u organizaciones las nuevas tecnologías son nuevas oportunidades que pueden ser usadas como una alternativa para mantenerse, también para crecer o llevar a otro nivel a la empresa implementándolas de manera estratégica en diferentes áreas".

Es decir que las Tic hace más fácil establecer un proceso de mejora dentro de un modelo cuyo objetivo es desarrollar productos de calidad de una manera consistente y predecible, es decir que las herramientas Tic facilitan un modelo de mejora de procesos para poder generar un mejor diagnóstico de la situación actual de la organización, también determinar la situación deseada y metas que se generaron en las mejoras de las acciones dentro de los procesos (Sagrario, 2007).

Dentro de la producción, los autores (Porter & Millar, 1985) indican que "la tecnología de la información se infiltra en todos y cada uno de los puntos de la cadena de producción de valor, generando una transformación en la manera como se realizan las actividades de producción de valor y la naturaleza de los enlaces entre ellas y cada uno de los procesos productivos" (pág. 149-161).

### **Las Tic microempresas en la implementación de las Tic.**

La tecnología de la información y las comunicaciones está relacionada con todas las áreas del negocio, por lo que se relaciona con todos los entornos en los que opera, tales como: clientes, proveedores, gobiernos, instituciones financieras, etc. De manera los autores también nos interpretan que cualquier campo que tenga relación con los negocios posee un potencial

para la utilización de tecnologías, información y comunicación, de esta forma se digitaliza una gran variedad de tareas que pueden representar un ahorro y sobre todo un gran beneficio para la organización, generando una reducción en los costos de materiales, esto quiere decir que lleva al negocio a una era donde tiene que llegar tarde o temprano, la era digital. Una de las ventajas en el uso de tecnología digital permite reflejarla en diferentes áreas de trabajo, a la vez en diferentes situaciones significando no solo un ahorro dentro de los negocios, si no una ventaja frente a los negocios que no lo hacen y son competitivos (Casalet Ravena & González, 2004, pag.44).

De acuerdo con (Samli, Coskun et al., 2008) nos indican que la mayor o menor importancia en algunas ventajas dependen del tipo de tecnología y del uso que se le confiera, dentro de los negocios como fuera del. Coincidiendo con los autores, las tecnologías dentro de los establecimientos comerciales generan una mayor factibilidad en las compras, ya que genera un ambiente agradable entre otros factores satisfactorios. En otras situaciones como en la logística fuera de los negocios, la utilización de las Tic facilita la reducción de costes y permite ofrecer mejores elecciones financieras para el consumidor.

### **Aplicación de las Tecnologías en el Ecuador y sus microempresas.**

Según (MINTEL Le Apostamos Al Ecuador Digital, 2017) nos muestra que Ecuador continúa creciendo en tecnología, así como lo indica el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MTSI) en una de sus publicaciones: “El acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tic) constituye un derecho de todos los ciudadanos. Por ello, el Gobierno de la Revolución Ciudadana, a través del Ministerio de Telecomunicaciones en la Sociedad y la Información, el cual ejecuta planes de desarrollo con

servicios de tecnología, a través del acceso a internet, dotación de equipos y capacitaciones a niños, jóvenes y adultos del país”.

Según Morgan Doyle (2015) representante del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el Ecuador, destacó "el talento humano e ideas para emprender e innovar, que posee Ecuador en el área de tecnología. Además, afirmó que los avances tecnológicos del país generan competitividad y empleo, lo que le permite a este crecer y ser cada vez mejor". De acuerdo con el autor la tecnología es uno de los factores principales en el desarrollo empresarial, de esta manera, debe ser redireccionado junto al talento humano permitiendo generar mayores competencias que le generaría a estos negocios desarrollarse de una manera eficiente (Ecuador inmediato, 2015).

Por su parte Muñoz, secretario nacional de Planificación y Desarrollo agregó que: “el Ecuador es un país de micro y pequeñas empresas. En las microempresas, sobresale la necesidad por parte de sus propietarios de no seguir o estar bajo relación de dependencia, para de esta manera tener su patrimonio y lo más significativo el desarrollo de sus habilidades tecnológicas que impulsan a sus actividades dentro de sus microempresas” (INEC, 2014 S/P).

### **Beneficios en la adopción e implementación de las Tic.**

Según (Gorbe, 2007) y (Mayenberger & González, 2009) nos indican en su artículo que "al implantar las Tic en las empresas la convierte en modernización como un proceso de agilización, de esta manera incrementar los niveles de producción, comercialización y competencias de la organización en el mercado, lo cual está enfocado en que el diseño y operación de estas organizaciones se manejan en gran medida en el uso de las herramientas tecnológicas de manera adecuada y dinámica para poder alcanzar significativos niveles de desempeño" De acuerdo a lo planteado por los autores, las tecnologías de la información y

comunicación permiten que las empresas la utilicen por su rápido manejo en procesos gerenciales que complementan a las atenciones y rapidez de la gestión de los procesos.

Generalmente estas herramientas tecnológicas se utilizan según (Hernández & Serrano, 2009) en las "facturaciones electrónicas que son de vital importancia dentro de las oportunidades de negocio que van de la mano con el internet. Es decir, que estas tecnologías se usan cuando se crea un documento tributario simulado reemplazando al documento en papel generando la recolección en un fichero informático, similar a una transacción comercial, liquidaciones de impuestos y obligaciones a pagar". Lo planteado por el autor nos indica que estas herramientas nos generan velocidad en las acciones legales que la microempresa debe cumplir día a día, manteniéndola lejos de los extensos periodos de tiempo y recursos económicos que se generarían (p. 96).

### **Herramientas de las Tic en las Pymes**

En el proceso de transformación digital en las empresas, las herramientas de tecnología, información y comunicación han generado un desarrollo en la manera de trabajar y gestionar recursos, que permiten agilizar la comunicación interna y externa, es importante comprender que permite mayor eficiencia en el trabajo en equipo. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la transformación digital no solo tiene que ser una integración del ámbito digital, sino, un cambio de mentalidad por parte de los colaboradores internos, un cambio en las dinámicas tradicionales y en relación con los clientes (Plink, 2020).

### **Tipos de herramientas de tecnologías, información y comunicación.**

#### **Aplicaciones Informáticas dirigidas a las ventas.**

Estas aplicaciones en la actualidad generalmente podemos usarla de acorde a los ordenadores y ciertamente existen casos que no se necesita uso de redes de comunicación, lo

cual se han creado para que su utilización se maneje de forma local u offline. En las ventas este tipo de aplicaciones son de manera extendida, lo cual son de gran utilidad para los microempresarios tales como las aplicaciones informáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, gestor de bases de datos, etc.), que se adaptan a las necesidades de los clientes (Ortiz, 2013).

En la actualidad existen gran variedad de procesos de compra y venta de forma directa con los clientes, estos cambian constantemente y cada vez de manera más rápida generando una solución que permita satisfacer de forma óptima las necesidades de los nuevos clientes y en la gestión de las ventas por parte de los equipos comerciales. Las aplicaciones informáticas de gestión comercial, facilitan la gestión de ciertos procesos en las organizaciones en las ventas en cualquier tipo de microempresa (Sebastián Pendino, 2022).

No hay que olvidar que el objetivo de una organización es generar cliente, por lo que gestionar de manera eficiente estos procesos de comprar debería ocupar un papel secundario en las metas estratégicas, para ello se debe dotar de recursos a los equipos comerciales para obtener toda la información y control necesaria para gestionar las oportunidades de ventas y fidelización de clientes (Ortiz, 2013).

### **Recursos Telemáticos: Las redes de comunicación**

El acceso a las redes de comunicación se manifiesta de forma global, pero sobre todo públicas. Así como también manera local y privada que nos permiten entrar a una conexión de ordenadores de los clientes con ciertos servidores donde se pueden acceder a mucha información que constituyen estas redes (Ortiz, 2013).

## **World Wide Web.**

El World Wide Web permite acceder a una infinidad de páginas webs, que se encuentran ubicadas en los servidores globales, el cual se manejan por medio de una conexión entre sí mediante redes de Internet. El usuario necesita tener a la mano un programa informático (programa cliente) capaz de comunicarse con los servidores directamente, siendo capaz de utilizar el protocolo http de comunicación. Estas páginas web se denominan como aplicaciones multimedia interactivas, es decir se componen por una infinidad de hipertextos donde se incluyen diversos tipos de información con variados y múltiples códigos. El desarrollo de la Web está constituido por el acceso y la unión de diversos protocolos de comunicación conformados por un lenguaje estándar que se ha diversificado de manera decisiva a la información de muchos proveedores informáticos en el entorno actual. El desarrollo de la comunicación de manera asíncrona como acceso a la información es sinónimo de WWW y está transformándose cada vez con mayor número de funcionalidades, e integrando otras herramientas como FTP. Además, el simple acceso a la información está derivando hacia procesos de comunicación más complejos y favorables con la incorporación de herramientas de base de datos y simuladores que proporcionan nuevas e importantes perspectivas de futuro (Ortiz, 2013).

### **Listas de distribución tecnológica.**

Estas listas de distribución generan ciertos niveles de formación en las comunidades virtuales compuestas por grupos de personas que tienen intereses comunes, y que se comunican enviando su información a la dirección electrónica de la lista, por medio del intercambio de la información realizada a través del correo electrónico, de tal modo que los correos que llegan y

son reenviados a los clientes de la misma. La lista de distribución puede ser pública o privada y puede estar moderada o no tener ningún control (Ortiz, 2013, como cito Belloch).

Según (Sebastián Pendino, 2022) en su blog investigativo nos indica que " una lista de distribución es una lista de emails de personas que tienen intereses comunes de un producto. Para formar estas listas las personas solicitan la incorporación de ciertas ofertas de manera digitalizada por medio de sus teléfonos celulares, sumados al cambio de obtener beneficios en sus compras"(pág. 2). Por lo que el autor también indica que el usuario o cliente y negocios que utiliza estas herramientas tecnológicas generan una recopilación de datos por medio de tres conceptos que son el permiso que permite enviar y recibir y los datos.

### **3.1.3 Glosario de Términos**

**Ampliación:** Acción y efecto de ampliar.

**Cambios comerciales:** Acción mediante la que dos agentes económicos intercambian bienes o servicios, a cambio de una contraprestación.

**Cartera de Crédito:** Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados.

**Competencia:** Es la acción mediante la que dos agentes económicos se intercambian bienes o servicios, a cambio de una contraprestación.

**Competencia microempresarial:** Es una interacción entre las empresas en un mercado; que busca conquistar antes que la otra, al consumidor con precios o una mejor calidad de productos y servicios.

**Comercialización:** Venta de bienes sin que estos cambien su forma básica.

**Desarrollo:** Es un proceso motivado por una serie de necesidades del cliente y de especificaciones del producto objetivo que se transforman en un conjunto de soluciones tecnológicas potenciales.

**Emprendedor:** El iniciador de una nueva empresa o una organización nueva para esa empresa.

**Efectividad:** El grado de cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual suele estimarse al contraponer los planes ideales o proyectados (objetivos o metas) y los resultados obtenidos, teniendo en cuenta el desempeño general de la cadena de producción.

**Herramientas:** Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.

**Microempresa:** Es un tipo de empresa que recibe su nombre por presentar una plantilla de trabajadores delimitada, de 10 trabajadores como máximo, así como un volumen de facturación también delimitado.

**Posicionamiento:** Es la forma en que una marca desea ser percibida a los ojos de sus partes interesadas, en relación con el espacio que ocupa y el valor que proporciona.

**Tecnología:** La forma en que la organización convierte insumos en bienes o servicios.

## CAPÍTULO 4

### 4. METODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo de investigación

**Documental.** - Se utiliza para la selección de información bibliográfica, para el respaldo de los datos teóricos fundamentados sobre la utilización de las TIC y de qué manera generan una transformación en las microempresas.

**De campo.** - Permite recopilar información del contexto donde se desarrolla la investigación que comprende el cantón Jaramijó, lugar de donde se tomarán los datos necesarios para el desarrollo investigativo.

#### 4.2. Método

**Estadístico:** Se procedió a utilizar la estadística para la tabulación y análisis sobre los resultados que se obtuvieron en la encuesta aplicada a los microempresarios del cantón Jaramijó.

**Cuantitativo:** Contribuye en la determinación del objeto de estudios de acorde con la muestra planteada sobre las tecnologías, información y comunicación del cantón Jaramijó.

**Empírico:** Se busca dar evidencias lo más real posible para dar respuesta a la problemática planteada, a través del instrumento de recolección de datos utilizado; el cuestionario (encuesta).

### **4.3. Técnicas de recolección de datos.**

**4.3.1 Encuesta:** Dirigidas y aplicada a los administradores, vendedores locales se estructurará una base de preguntas cerradas de opción múltiple sobre las herramientas de tecnologías, información y comunicación y el desarrollo de las microempresas.

**4.3.2 Observación:** Dirigida a los administradores y vendedores de las microempresas del cantón Jaramijó, mediante observación se busca estructurar preguntas cerradas en base a ítems sobre las herramientas de tecnologías, información y comunicación y el desarrollo de las microempresas.

### **4.4. Población y muestra.**

#### **4.4.1. Población**

Como población se considera 57 microempresas involucradas entre negocios pequeños, medianos y vendedores locales de ciertos sectores estratégicos comerciales, compuestas por microempresas de la parte del centro, como también de sectores aledaños del cantón Jaramijó.

#### **4.4.2. Muestra**

La muestra estará constituida por 50 microempresarios locales del cantón Jaramijó, así como también los vendedores locales de productos en específicos.

#### **Formula de la muestra:**

**n:** Tamaño de la muestra

**Z:** Confianza

**p:** Variable positiva

**q:** Variable negativa

**N:** Tamaño de población

**E:** error

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (57)}{(75) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{54.7428}{1.09604}$$

$$n = 49,9459874$$

$$n = 50.$$

## **CAPÍTULO 5**

### **5. MARCO ADMINISTRATIVO**

#### **5.1 Recursos.**

##### **5.1.1 Institucionales.**

- Microempresas de Cantón Jaramijó.

##### **5.1.2 Humanos.**

- Vendedores locales.
- Microempresarios locales.

##### **5.1.3 Materiales.**

- Cámara Fotográfica.
- Computadora.
- Acceso a redes de internet.
- Teléfono celular.
- Encuestas.
- Hojas.

## 6. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

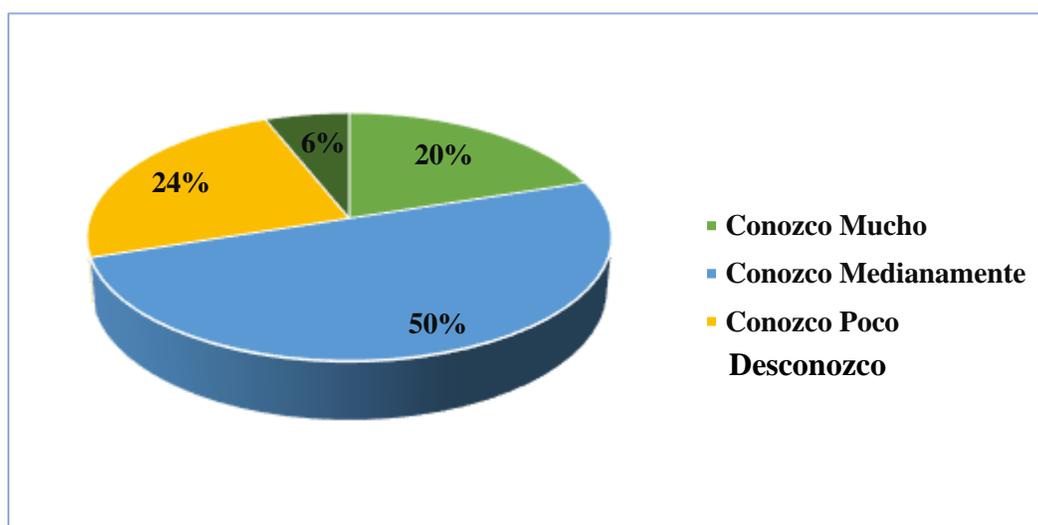
### 6.1 Resultados de la Encuesta a los microempresarios del cantón Jaramijó.

**Pregunta 1:** ¿Conoce usted que son las tecnologías de la información y comunicación?

**Tabla N.1**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Conozco Mucho	10	20.00%
Conozco Medianamente	25	50.00%
Conozco Poco	12	24%
Desconozco	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.1 Conocimiento de las Tic**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo (2022)

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 50% considera que conoce medianamente las tecnologías de la información y comunicación en las microempresas, mientras que un 20% conoce mucho a cerca de las Tic y ciertos beneficios de las mismas en sus ventas. Otra parte de los encuestados con un 24% conoce poco acerca de las tecnologías de información y comunicación, lo cual impacta de forma negativa ciertos mecanismos eficientes en sus ventas. Y un 6% de los microempresarios encuestados desconocen que son estas tecnologías sobre todo su utilización en los negocios y sus ventas.

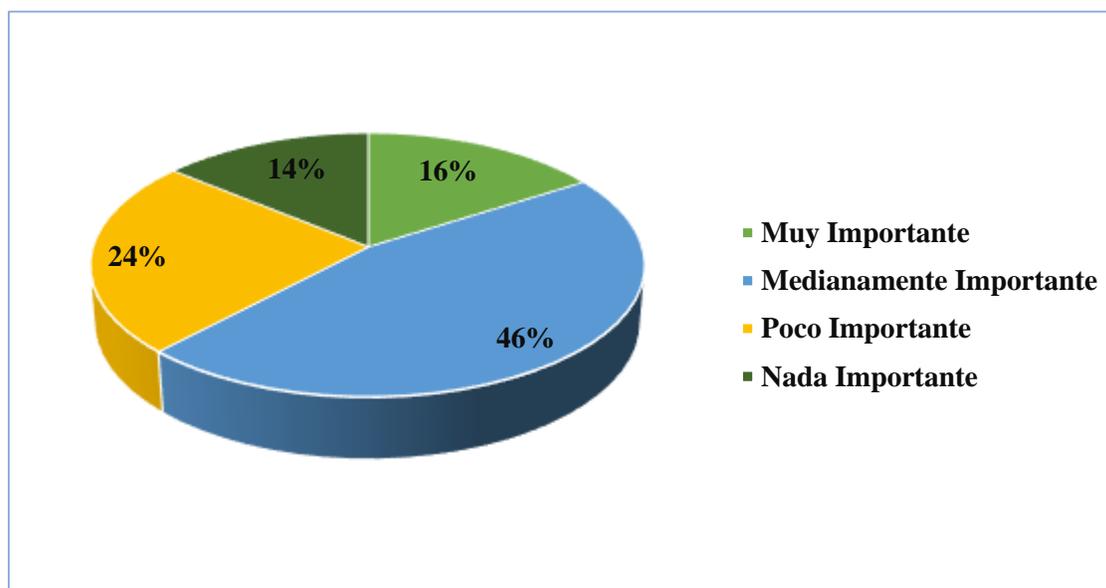
En la presente grafica observa que los microempresarios conocen medianamente las tecnologías de la información y comunicación, ya que no existe un sistema de capacitación acerca de la implementación de herramientas tecnológicas que les generé conocer las oportunidades en los procesos de ventas dentro de sus microempresas.

**Pregunta 2:** ¿Cree usted que estas tecnologías son importantes para el desarrollo microempresarial?

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Importante	8	16.00%
Medianamente Importante	23	46.00%
Poco Importante	12	24%
Nada Importante	7	14%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Tabla N.2**

**Gráfico N.2 Importancia de las tecnologías**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo (2022).

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 46% considera que las tecnologías son medianamente importantes para el desarrollo microempresarial, mientras que el 16% considera que el impacto en el desarrollo de los negocios es muy importante. Otra parte de los encuestados con un 24% cree que las tecnologías son poco importantes para los negocios. Y un 14% cree que las Tic no son nada importante dentro del desarrollo en las microempresas.

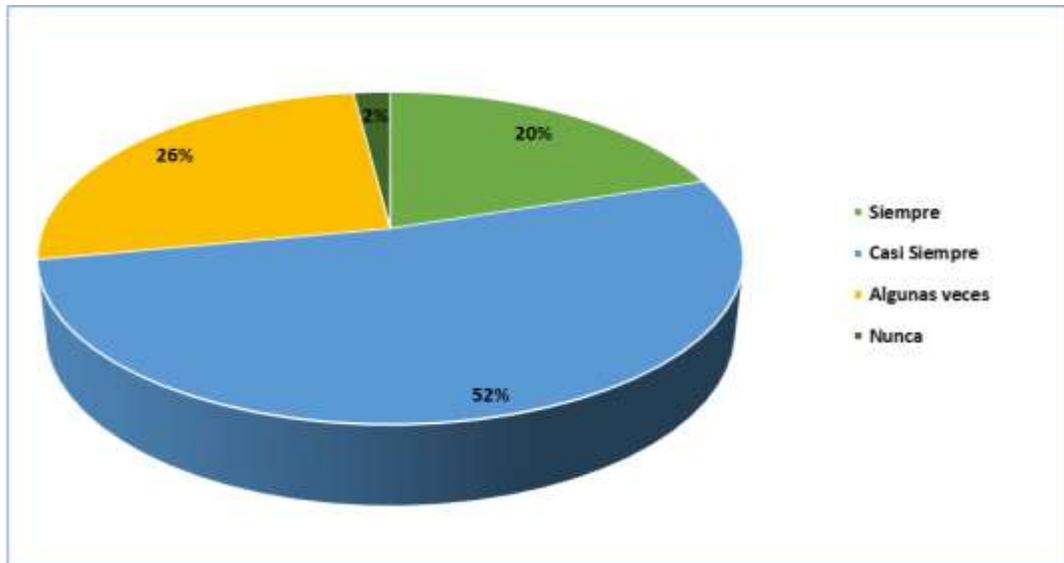
En la presente grafica se observa que los microempresarios consideran que el uso de las tecnologías de información y comunicación son medianamente importantes dentro de las ventas, ya que al momento de implementarlas lo hacen con el fin de mejorar las comunicación interna y externa de la microempresa con los clientes, proveedores, colaboradores, etc. Pero no creen que es muy importante para agilizar ciertos procesos de ventas, creen que depende de algo más para complementar la mejora de sus ventas, que solo el uso de tecnología.

**Pregunta 3:** ¿Ha utilizado usted alguna tecnología de la información y comunicación en su microempresa?

**Tabla N.3**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	10	20.00%
Casi Siempre	26	52.00%
Algunas veces	13	26%
Nunca	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.3 Utilización de las herramientas Tic**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó.

**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo.

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 52% utiliza casi siempre estas tecnologías de información y comunicación en la microempresa para agilizar las ventas, mientras que el 26% algunas veces hace uso de las herramientas tic, por lo que varios negocios tienen un acceso directo con los clientes y solo hacen su uso para pedidos de mayor distancia. Otra parte de los encuestados con un 20% utiliza siempre estas tecnologías en las microempresas a través de ventas online y pedidos en mayores magnitudes diarias. Y con un 2% de encuestados alegan no utilizar estas tecnologías dentro de sus microempresas.

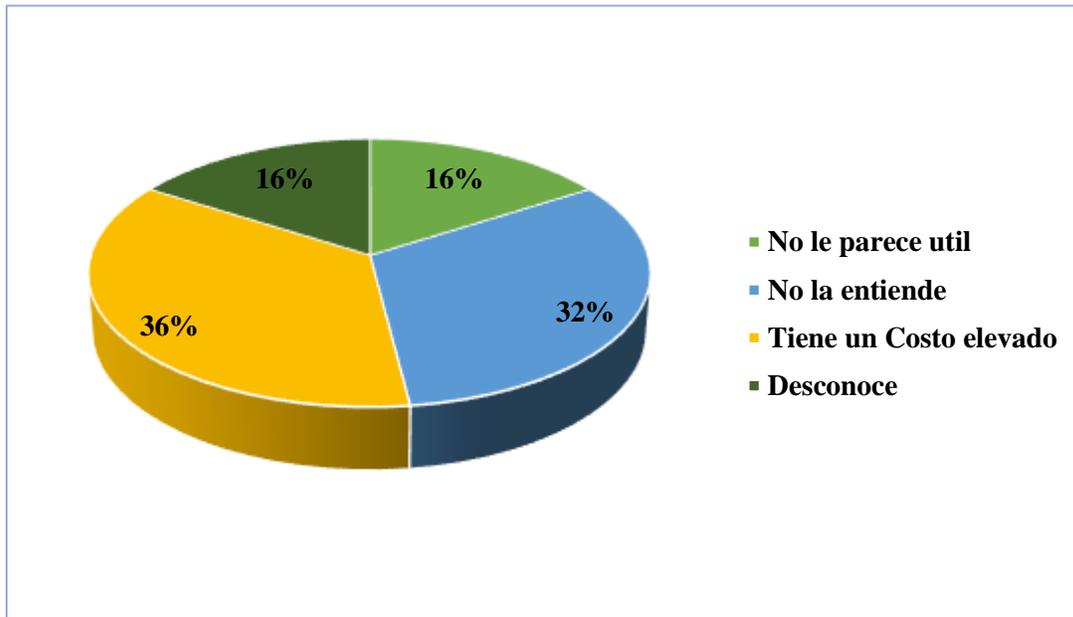
Se constata que los microempresarios casi siempre hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación en sus negocios por la rapidez de servicio y reducción de procesos prioritariamente en las ventas, de esta manera agiliza la gestión de las ventas por internet y la rapidez en la recepción para preparar los pedidos de menores a mayores magnitudes.

**Pregunta 4:** Señale el motivo por el cual no ha utilizado las Tic?

**Tabla N.4**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No le parece útil	8	16.00%
No la entiende	16	32.00%
Tiene un Costo elevado	18	36%
Desconoce	8	16%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.4 Motivación tecnológica**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó.

**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo (2022).

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 36% considera que el motivo por el cual no han utilizado las Tic es porque genera un costo elevado al momento de utilizarlo como estrategia para agilizar las ventas. Mientras que el 32% no la entiende, al no saber cómo sacarle una ventaja de manera ágil. Otra parte de los encuestados con un 16% ciertamente no le parece útil en cada una de sus microempresas. Y finalmente el 16% desconoce, ya sean ciertas características de estas herramientas de tecnologías y solamente la conocen de forma básica.

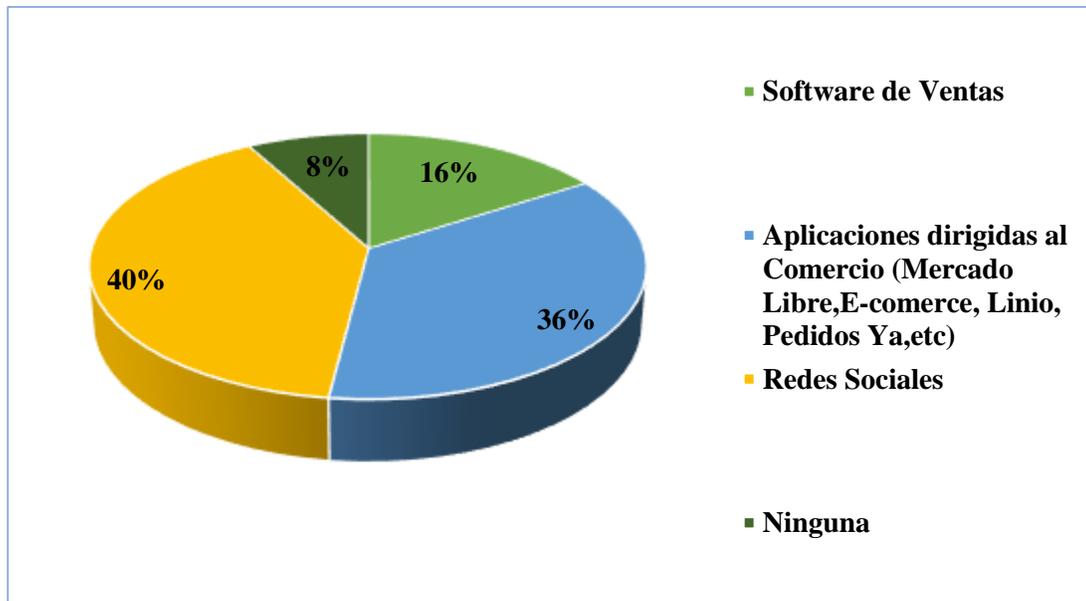
En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados considera que el motivo por el cual no han utilizado las Tic es porque genera un costo elevado al momento de utilizarlo como estrategia para agilizar las ventas. Por lo que se interpreta que los microempresarios en ciertas ocasiones no hacen uso de las Tic por qué no la entienden en su totalidad, esto quiere decir que al momento de utilizarlas solo lo hacen de forma básica ya sea para cerrar una venta vía online o en ocasiones hacer llegar un pedido.

**Pregunta 5: ¿Qué tecnología ha utilizado?**

**Tabla N.5**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Software de Ventas	8	16.00%
Aplicaciones dirigidas al Comercio (Mercado Libre, E, Linio, Pedidos Ya, etc.)	18	36.00%
Redes Sociales	20	40%
Ninguna	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.5 Tipos de herramientas Tic.**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo (2022).

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 40% utiliza las redes sociales como herramienta tecnológica de información y comunicación para agilizar las ventas de cada uno de sus negocios. Mientras que el 36% utiliza aplicaciones dirigidas al comercio tales como Pedidos Ya, E-COMMERCE, como una herramienta frecuente para hacer llegar sus productos a diferentes partes del cantón. Otra parte de los encuestados con el 16% utiliza software de ventas para llevar un control automatizado de su cartera de clientes, así como también para cerrar el volumen de ventas en sus negocios. Y finalmente un 8% no utiliza ninguna tecnología ya que generalmente sus ventas son de manera directa y al momento de hacer llegar sus productos por medio de llamadas telefónicas.

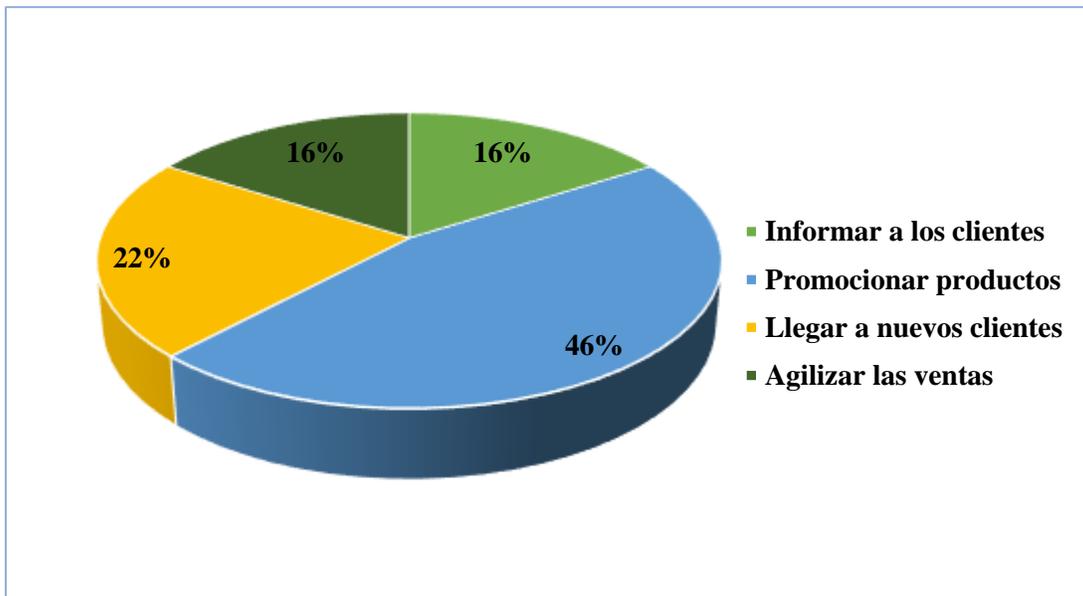
Se interpreta que las microempresas utilizan las Tic en sus como una estrategia eficiente que les permite optimizar la comercialización de sus productos hacía diversos clientes, esto quiere decir que generan un valor agregado de manera individual de cada venta.

**Pregunta 6:** Según su criterio. ¿Con qué fin en las ventas son utilizadas las Tics en las microempresas?

**Tabla N.6**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Informar a los clientes	8	16.00%
Promocionar productos	23	46.00%
Llegar a nuevos clientes	11	22.00%
Agilizar las ventas	8	16.00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.6 Ventajas en el uso de las Tics**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó  
**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo (2022)

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados Otra parte de los encuestados con un 16% compartido hacen un uso significativo para informar a los clientes de ciertos horarios de atención y entregas de cada uno de los productos que se generan a través de los pedidos online. Así como también otro 16% solo utilizan las herramientas tic en sus ventas con el fin de agilizar estas ventas con cada uno de los procesos ya establecidos.

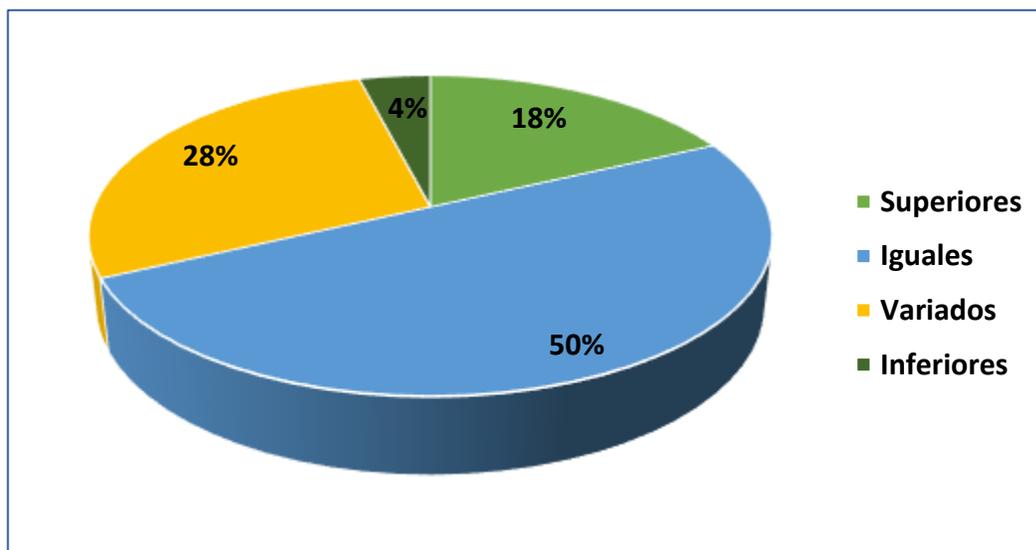
Se observa que los microempresarios hacen uso de las herramientas de tecnología, información y comunicación con el fin de promocionar sus productos de forma estratégica por medio de las redes tecnológicas, de esta manera les permite llegar a nuevos clientes de acorde a la agilización en los procesos de entregas sobre todo en las ventas de productos de gran magnitud

**Pregunta 7:** ¿De qué manera considera usted los resultados de las ventas después de la aplicación de estas tecnologías en las microempresas?

**Tabla N.7**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Superiores	9	18.00%
Iguales	25	50.00%
Variados	14	28.00%
Inferiores	2	4.00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.7 Resultados de ventas Tic**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó.

**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo.

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 50% creen que el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las ventas son iguales. Mientras que el 28% de los encuestados al utilizar tecnologías creen que son variados, ya que la utilización de estas Tic no es frecuente. Otros de los encuestados con un 18% al momento de utilizar las Tic en las ventas son superiores, ya que les han permitido generar mayores ventas a lo largo del cantón. Y finalmente un 4% creen que los resultados de sus ventas con la aplicación de las tecnologías de información y comunicación son inferiores.

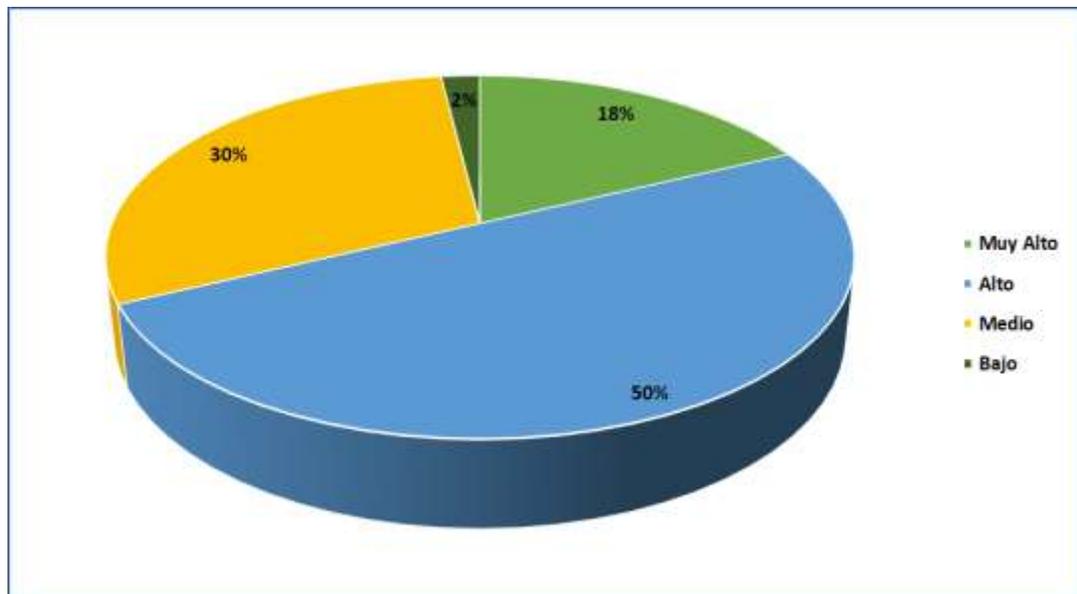
Se interpreta que los microempresarios creen que los resultados de las ventas con la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación les permiten generar resultados superiores en las ventas, dependiendo del momento y la necesidad de los clientes de cada de sus productos, es decir al momento de utilizarlas permite equilibrar el volumen de ventas en los productos demandados de acuerdo al momento.

**Pregunta 8:** Según su criterio. ¿En qué nivel de manejo de tecnología de información y comunicación se encuentra su microempresa?

**Tabla N.8**

Alternativas	Encuestas	Porcentaje
Muy Alto	9	18.00%
Alto	25	50.00%
Medio	15	30.00%
Bajo	1	2.00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.8 Manejo de las Tic**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó.

**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo (2022).

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 50% sitúan a sus microempresas en un nivel de manejo de tecnologías alto. Mientras el 30% cree que el nivel de manejo de estas tecnologías en sus microempresas es medio. Otros de los encuestados con un 18% consideran que su microempresa está en un nivel alto en el manejo de las tecnologías de información y comunicación en sus procesos de ventas. Y finalmente con el 2% consideran que el manejo de las tecnologías de la información y comunicación está en un nivel bajo en los procesos de ventas en las microempresas.

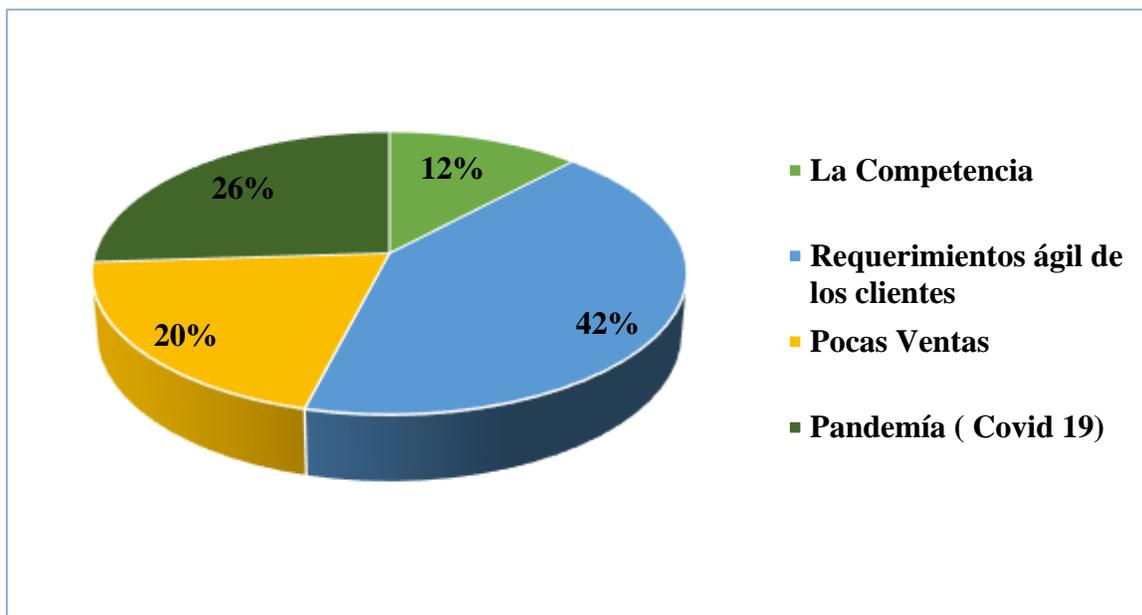
Se interpreta que los microempresarios creen que el manejo de las Tic sus negocios se encuentran en un nivel aceptable, esto quiere decir que la utilización de estas herramientas es de manera frecuente en el desarrollo de sus microempresas sobre todo sus ventas online por medio de ofertas directas hacia sus clientes sin importar distancias y que tipo de pedidos se realice, por lo cual, les genera una respuesta eficiente al momento de cerrar las ventas.

**Pregunta 9:** ¿Cuáles son los factores más importantes que le motivaron a su microempresa para el uso de las Tics?

**Tabla N.9**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
La Competencia	6	12.00%
Requerimiento ágil de los clientes	21	42.00%
Pocas Ventas	10	20.00%
Pandemia (Covid-19)	13	26.00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.9 Razones de utilización de las Tic**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó

**Elaborado por:** Lara Anchundia Pedro Pablo (2022)

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 42% considera que uno de los factores más importantes por el cual utilizan las Tic son los requerimientos ágiles de los clientes al momento de adquirir un producto. Mientras que el 26% de los encuestados señala que la pandemia (Covid-19) como uno de los factores más importantes en el que incidió para el uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación. Otros de los encuestados con el 20% usan las Tic como una herramienta estratégica cuando existen pocas ventas. Y finalmente el 12% de los encuestados señalan que la competencia fue uno de los factores de vital importancia para el uso de las tecnologías de información y comunicación.

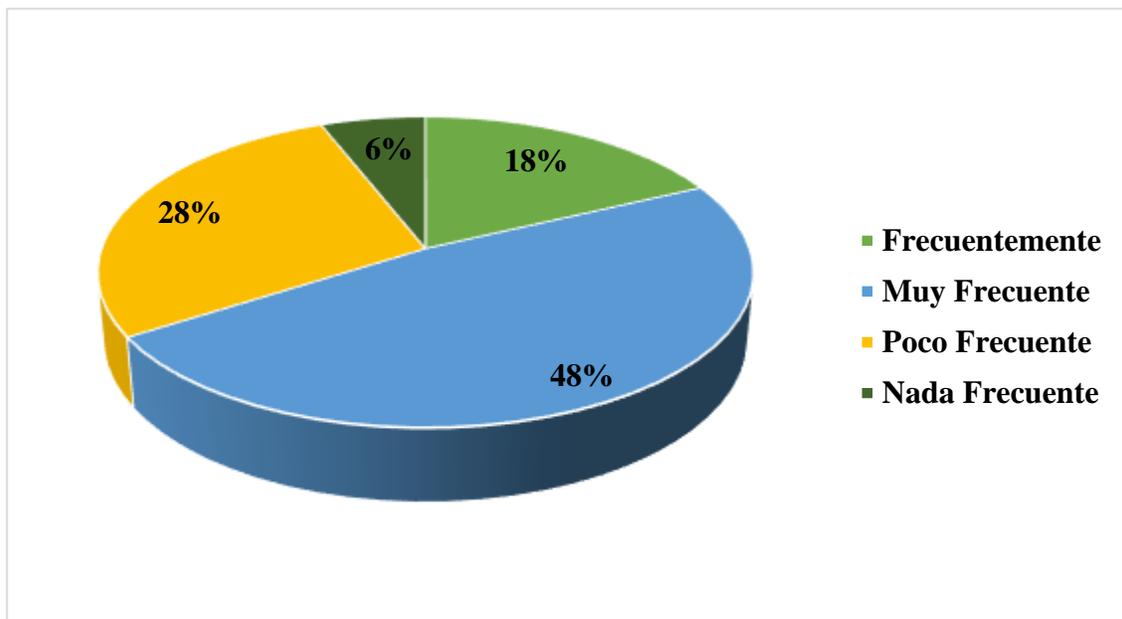
Se observa que los factores importantes que motivaron a los microempresarios a utilizar las tecnologías de la información fue la Pandemia (Covid-19), por lo cual les genero mayor competitividad tecnológicas en las ventas de los productos, esto conlleva a ser requeridos por los clientes para los pedidos a larga distancia y las pocas ventas que se estaban generando en la pandemia en el sector comercial del cantón.

**Pregunta 10:** Según su criterio. ¿Con qué frecuencia crees usted que las Tics han beneficiado a las ventas en las microempresas?

**Tabla N. 10**

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Frecuentemente</b>	9	<b>18.00%</b>
<b>Muy Frecuente</b>	24	<b>48.00%</b>
<b>Poco Frecuente</b>	14	<b>28.00%</b>
<b>Nada Frecuente</b>	3	<b>6.00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N.10 Beneficios de usos de las Tic**



**Fuente:** Microempresarios del Cantón Jaramijó.

**Elaborado por:** Lara Anchundía Pedro Pablo (2022).

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En la encuesta planteada a las microempresas, la totalidad de microempresarios encuestados el 48% considera que es frecuentemente los beneficios que les genera la utilización de las Tic en las ventas. Mientras que el 28% considera que el uso de forma muy frecuente de sus microempresas beneficia de manera significativa las ventas de los productos nuevos. Otros de los encuestados con un 18% creen que la utilización de las Tic en sus ventas les trae beneficios de forma poco frecuente. Y finalmente con un 6 % consideran que los beneficios en las ventas con la utilización de las Tic no son nada frecuentes en las ventas de las microempresas.

Se interpreta que las Tic han beneficiados a las ventas en las microempresas, porque es un espacio que permite una comunicación las 24 horas del día, por lo que los microempresarios utilizan estas herramientas de tecnología de forma frecuente para generar soluciones hacia los clientes de las necesidades de acorde a los precios y beneficios de sus productos.

## **Resultados de la hipótesis**

Mediante las encuestas planteadas en el proyecto investigativo se comprueba la hipótesis general que señala: Las herramientas de las tecnologías, información y comunicación (Tic) tiene un impacto positivo en el desarrollo de las ventas en las microempresas del cantón Jaramijó. Por lo que en la pregunta 8 de la encuesta dirigida a los microempresarios nos indica que el 50% sitúan a sus microempresas en un nivel de manejo de tecnologías alto. Mientras el 30% cree que el nivel de manejo de estas tecnologías en sus microempresas es medio, esto quiere decir que la utilización de estas herramientas es de manera frecuente en el desarrollo de sus microempresas sobre todo sus ventas online por medio de ofertas directas hacia sus clientes sin importar distancias.

También se comprueba la hipótesis específicas dentro de la investigación que señala: El uso de las Tic influye de forma directa en las ventas de las microempresas del cantón Jaramijó. Lo cual en la pregunta 6 de la encuesta indica que el 46 % utiliza las herramientas tic con el fin de promocionar sus productos a través de diversas redes tecnológicas de manera significativa a sus clientes. Mientras que el 22% de los microempresarios utilizan las Tic para llegar a nuevos clientes, por medio de diversos medios tecnológicos o pedidos década uno de sus productos a diversos sectores del cantón Jaramijó.

Se comprueba que los factores económicos están relacionados directamente con el uso de tecnologías, información y comunicación Tic con la escasa competencia en las microempresas del cantón Jaramijó. Donde los factores importantes que motivaron a los microempresarios a utilizar las tecnologías de la información fue la Pandemia (Covid-19), por lo cual les generó mayor competitividad tecnológicas en las ventas de los productos, esto

conllevo a ser requeridos por los clientes para los pedidos a larga distancia y las pocas ventas que se estaban generando en la pandemia en el sector comercial del cantón.

Y por último se comprueba que los niveles de implementación de las tecnologías de información y comunicación proporcionan mayor crecimiento en las ventas en el sector microempresarial del cantón Jaramijó. Por lo que en la pregunta 8 se observa que los microempresarios creen que los resultados de las ventas con la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación les permiten generar resultados superiores en las ventas, dependiendo del momento y la necesidad de los clientes de cada de sus productos, es decir al momento de utilizarlas permite equilibrar el volumen de ventas en los productos demandados de acuerdo al momento

## **7. DISEÑO DE LA PROPUESTA.**

### **Tema de la propuesta**

Las herramientas de tecnología, información y comunicación TIC y el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó.

### **Introducción**

La presente propuesta abarca a las herramientas de tecnología, información y comunicación y el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó donde se busca el mejoramiento de los procesos de ventas de los negocios por medio del uso de las Tic, es decir, generar una transformación comercial local.

Con la implementación de esta propuesta se busca establecer una transformación en los procesos de comercialización que beneficie a los microempresarios dentro del cantón directamente con la ejecución de la propuesta, de una forma más específica a la transformación en la agilización de las ventas de los productos y el desarrollo de ventajas competitivas con calidad dentro del cantón Jaramijó.

### **Objetivo general de la propuesta**

➤ Determinar los efectos que genera el uso de las herramientas de tecnología, información y comunicación Tic y su aporte en el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó.

### **Objetivos específicos de la propuesta**

➤ Desarrollar técnicas en implementación de las tecnologías, información y comunicación en las microempresas, promoviendo la agilización en las ventas y un desarrollo en los procesos de los negocios.

➤ Implementar estrategias en las ventas que permitan generar más eficiencia en cada uno de sus procesos internos.

➤ Generar una mesa técnica por medio del seguimiento al posicionamiento de las microempresas, para la creación de estrategias en el uso de las herramientas Tic para mejorar los procesos en las ventas.

### **Descripción general de la propuesta**

Consiste en el desarrollo de un plan investigativo que permita establecer un mejoramiento en los procesos de ventas de las microempresas a través de la utilización de las herramientas de tecnología, información y comunicación en el cantón Jaramijó de la provincia de Manabí, es decir que con la realización de esta propuesta de mejora las microempresas puedan adquirir conocimientos y habilidades de tecnologías para permanecer un poco más de tiempo en el mercado o de forma permanente según el uso de las Tic y lograr obtener ventajas competitivas en el mercado microempresarial.

### **Justificación de la propuesta**

En la presente investigación dentro de la propuesta se plantea que las herramientas de tecnología, información y comunicación tienen un papel de vital importancia, el cual mediante una adaptación estratégica generan facilidades en la inserción de nuevos mercados a través de la utilización de tecnología, así como también la agilización de algunos procesos en las ventas de las microempresas. En este contexto servirá para futuras investigaciones y referentes bibliográficos en el ámbito microempresarial con la utilización de las tecnologías, información y comunicación.

Es importante saber que los microempresario del cantón Jaramijó tienen conocimiento de las herramientas tecnológica pero al momento de implementarlas la hacen de manera básica,

por lo que existe un desconocimiento de los beneficios que pueden generar la utilización adecuadas de las herramientas Tic dentro de las ventas, es así que se crea un desaprovechamiento de las oportunidades que brindan el ámbito de la tecnología tales como el internet, las aplicaciones de negocio, los software de ventas, etc. El motivo por el cual los microempresarios carecen de conocimiento en el uso de las herramientas Tic parte del escaso interés de las entidades públicas que se dedican al manejo u control del sector comercial del cantón Jaramijó, así como también la falta de interés de brindar capacitaciones y asesoramientos sobre estrategias tecnológicas que se pueden implementar con la utilización de las herramientas.

Esto incide en resaltar el interés que deben tener las microempresas por parte de las instituciones públicas competentes dentro del cantón en el sector microempresarial gestionen capacitaciones enfocadas en diversos temas tales como el liderazgo, la tecnología, prestaciones bancarias, entre otros. Otras de la propuesta de manera externa es la creación de una plataforma de ventas que sea conformada por las microempresas del cantón Jaramijó que les permitan poner en ventas sus productos hacia los clientes, es decir donde el cliente pueda realizar desde cualquier rincón del cantón. Esta plataforma podría generarse como una especie de mercado online que puede ser manejada por medio de herramientas de tecnología, información y comunicación ya sea una ampliación de ventas local o software de venta local. Es importante tener en cuenta que los talleres u capacitaciones brindan a los microempresarios habilidades y conocimientos, esto tienen como consecuencia un óptimo desempeño de los microempresarios en sus negocios, brindando mejoras en las ventas de sus productos con eficiencia y eficacia, pero sobre todo mayor agilización en los procesos de ventas en el cantón Jaramijó.

## Estructura de la propuesta

Perspectiva	Objetivo	Estrategias	Resultados
<b>Estructura de la Propuesta</b>	Desarrollar técnicas en implementación de las tecnologías, información y comunicación en las microempresas, promoviendo la agilización en las ventas y un desarrollo en los procesos de los negocios.	Establecer programas dirigidos a los microempresarios en la gestión de comercio tecnológico, que les permita generar habilidades y destrezas para crear ventajas de competencia en el sector comercial.	Es importante reforzar una cultura de tecnología, información y comunicación en las microempresas, estableciendo mejoras en la comercialización de los productos sin importar distancias y tampoco magnitudes en las ventas.
	Implementar estrategias en las ventas online que permitan generar más eficiencia en cada uno de sus procesos internos.	Crear una relación de comunicación directa, pero sobre todo ágil con los clientes y proveedores.	Ejecutar técnicas de ventas que permitan promocionar y vender de una manera más eficiente, sobre todo contar con estrategias en el manejo de inventarios para satisfacer las necesidades de los clientes.
	Generar una mesa técnica por medio del seguimiento al posicionamiento de las microempresas, para la creación de estrategias de mejoras en las ventas online.	Implementación de un mercado online local que permita a los microempresarios vender sus productos a través de herramientas tecnológicas y también una plataforma de capacitaciones dirigidas a los microempresarios del cantón Jaramijó.	Obtener clientes potenciales, garantizando servicios y productos de calidad, lo cual nos ayudara a mantener e incluso aumentar las ventas en las microempresas del cantón Jaramijó.

**Elaboración:** Lara Anchundia Pedro Pablo

**Fuente:** Las herramientas de tecnología, información y comunicación TIC y el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó 2022.

## CONCLUSIONES

➤ Se concluye que las herramientas de tecnología, información y comunicación son importantes en el desarrollo de los procesos de ventas dentro de las microempresas, el nivel de conocimiento sobre la utilización de las Tics se encuentra en un nivel alto y medio dentro de ciertos procesos internos en las ventas de los productos, de esta manera, nos muestra que su utilización se está realizando de manera empírica por lo que no les permite a microempresarios poder generar una explotación tecnológica de vital importancia. Otra de las partes importante que se centra el nivel de utilización es que muchas de las microempresas solo conocen medianamente las herramientas Tic, ya que con la pandemia de Covid-19 genero un impacto negativo en el nivel de ventas pero sobre todo por el requerimiento ágil y apresurado por parte de los clientes al adquirir cada uno de sus productos de forma rápida, conllevando a las microempresas a mantener el ritmo de ventas diarias generando una transformación empírica tecnológica en el sector microempresarial del cantón Jaramijó.

➤ La implementación de las herramientas de tecnologías, información y comunicación han influenciado de forma positiva en el ámbito comercial y cada uno de los procesos de ventas presenciales u online dentro del cantón, contribuyendo de forma satisfactoria en la facilitación en el acercamiento de una cultura tecnológica en el desarrollo de las ventas de los productos y sobre todo en brindar respuestas rápidas hacia los clientes en cualquier parte del cantón Jaramijó. Las herramientas Tic han sido utilizadas en gran medida por medio de aplicaciones de comercio tales como Pedidos Ya, E-COMMERCE, software de ventas y redes sociales, en su gran mayoría se utilizan para promocionar las líneas de productos que lleguen hacia nuevos clientes de manera eficaz y eficiente. Por lo consiguiente les han permitido a los

microempresarios el intercambio de información de nuevos y antiguos clientes permitiendo generar una facilidad control dentro de sus inventarios de forma básica. Es importante tener en cuenta que no solo implementar tecnología en las microempresas del cantón Jaramijó quiere decir que va a generar un crecimiento rápido, ya que dentro del cantón todavía existen problemas de cobertura en ciertos sectores que pueden ser solucionados con el pasar del tiempo.

➤ El posicionamiento en la utilización adecuada de las Tic se encuentra situada en un nivel de competencia y desarrollo de ventas alto, aunque en ciertos momentos debido al poco conocimiento en la ejecución de estas herramientas, ya sea por falta de conocimiento o en ocasiones por que creen que tienen un alto costo, lo cual, les impide poder desenvolverse de manera rápida en la entrega de sus productos hacia los clientes. Cabe recalcar que en ciertos momentos la falta de capacitación y conocimiento en el manejo de ciertas partes que conforman los procesos de mayor importancia para la ejecución de estas entregas en pedidos o ventas de mayores distancias dentro del cantón Jaramijó.

## RECOMENDACIONES

➤ Promover la utilización de las herramientas de tecnologías, información y comunicación, a través de la facilitación de accesos a nuevos puntos de cobertura que permitan el mejoramiento de los estándares competitivos de las microempresas. Para poder fomentar un mayor y eficiente uso de las herramientas tecnológicas por medio de plataformas que permitan a los microempresarios acceder para poder ofertar sus productos, lo cual favorecería de forma importante y vital a la actividad económica de las microempresas del cantón Jaramijó.

➤ Se sugiere generar capacitaciones a cerca de las ventajas que pueden generar las herramientas de tecnología, información y comunicación difundidas por instituciones tales como el municipio, de esta forma se puede garantizar una transformación importante y potencial en el desarrollo comercial. En la actualidad las microempresas del cantón Jaramijó, cuentan con una cultura tecnológica manejada de forma empírica, el cual, por medio de estas capacitaciones pueden permitirles explotar aplicar estas tecnologías de forma estratégica cubriendo las necesidades de cada uno de sus negocios, así como también las necesidades de los clientes sin importar distancias.

➤ Realizar reuniones de vinculación entre microempresarios del cantón que les permitan compartir experiencias de acorde a los niveles y posicionamiento de cada microempresa a cargo. Estableciendo un interacciones e intercambio de información acerca de los beneficios que pueden darse al implementar las Tic de manera estratégica en las ventas, por lo que utilizar las tecnologías, información y comunicación generaría una transformación en los estándares competitivos de las microempresas en sus ventas.



## BIBLIOGRAFÍA

- Andalucaesdigital. (22 de 09 de 2016). *Ventajas de las Tic en las empresas*. Recuperado el 2022, de Blog andalucia es digital: <http://www.blogandaluciaesdigital.es/ventajas-de-las-tics-para-las-empresas/>
- Baquero Vallejos, C. E. (2018). "Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital". *USBA-DIGITAL. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN, Tesis Maestria*, 96 p. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10644/6000>
- Cabero Almenara, J., & Delgado, M. L. (1998). "Impactos de las nuevas tecnologías en la información y comunicación en las organizaciones educativas". Actas de la II Jornada Andazulas sobre la organización y dirección de centros educativos. Obtenido de <https://dialnet.unirojas.es/servlet/articulo?codigo=70180348>
- Carrillo Guerrero, M. V. (2020). "Impacto de las Tecnologías de Información en las pequeñas y medianas empresas del sector de servicios en el Distrito Metropolitano de Quito". *Repositorio Digital UIDE*, 76 p. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4368>
- Casalet Ravena, M., & Gonzalez, L. (1 de Agosto de 2004). "Las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas mexicanas". *Revista electronica de geografía y ciencias sociales, Vol. VIII(170)*, 44. Obtenido de <https://www.ub.es/geocrit/sn/sn-170.htm>
- Ceballos, A. C., A. O., Rodriguez Vera, C., & Sarmiento, L. M. (2013). "Impacto de las tecnologías de información y comunicación (Tics) en las micro, pequeñas y medianas

empresas (Pymes) colombianas". *Repositorio Universidad La Sabana*, 1(162), p. 353.  
Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/5475>

- *Desde el MINTEL le apostamos al Ecuador Digital*. (2017). Recuperado el 6 de Julio de 2022, de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/desde-el-mintel-le-apostamos-al-ecuador-digital/>
- Dibrell, C. (2008). Fueling innovation through information technology in SMEs. *Journal of Small Business Management*, Vol 46(2), 203-218.
- Dyerson, R., & Harindranath, G. H. (2007). "ICT Adoption & Use by SMEs in the UK: A Survey of South East". *Portland International Center*, pag.1756-1770. Obtenido de [http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs\\_all.jsp?arnumber=4349501](http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs_all.jsp?arnumber=4349501)
- *Ecuador Inmediato*. (2015). Recuperado el 6 de Julio de 2022, de BID destaca avances tecnológicos con los que cuenta Ecuador:  
[https://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=new\\_user\\_view&id=281878822](https://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=new_user_view&id=281878822)
- Ferrer Davalos, R. M. (2021). "Adopción e Impacto de las Tics en la gestión de microempresas". *Revision Científica en Ciencias Sociales*, Vol 3(Num 1).
- Fundesco. (1986). *Formacion de Tecnicose investigadores en tecnologias de la informacion: analisis de la oferta y la demanda de estos profesionales en España*. Obtenido de MADRID; FUNDESCO.
- Gonzales, A. P. (1998). *Perspectiva de futuro en la utilizacion de las nuevas tecnologias en la formacion ocupacional y de empresa*. Obtenido de Revista de Ciencias de la Educacion: <http://dialnet.unirojas.es/servlet/articulo?codigo=77574>

- Gorbe, T. G. (2007). "Las Tic en la estrategia empresarial": Recuperado el 2022, de Anetcom: <http://www.serviciostic.com/documentacion/guias-de-iniciacion-3/4-las-tic-en-la-estrategia-empresarial/file.html>
- Hernandez, O., & Serrano, C. (2009). *¿Que induce a la empresa a adoptar facturacion electronica*). Recuperado el 2021, de Universia Business Review: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43312278007>
- INEC. (2014 S/P). Recuperado el 6 de Julio de 2022, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/directorio-de-empresas-un-paso-mas-para-un-futuro-sin-censos/1>
- Leon. (2008). Importancia de las Tic en el ambiente empresarial. *Repositorio Unisalle*, pag. 5. Obtenido de [http://ciencias.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas](http://ciencias.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas)
- Lopez, E. (2013). "La creciente importancia de las TI en las organizaciones modernas". Recuperado el 2022, de [americaeconomia.com/analisis-opinion:](http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/) <http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/la-creciente-importancia-de-las-ti-en-las-organizaciones-modernas>
- Luna Andrade, A. (02 de 2019). "Diagnóstico de la Adopción de Tecnologías de la información de las microempresas en la ciudad de Xalapa Veracruz". *Repositorio Institucional de la Universidad Veracruzana*, 1(100), p 1-24. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/handle/1994/51795>
- Luque Asin, R. (07 de 2013). "Implantación de las Tic en las Mipymes colombianas con actividad comercial". *Universidad Tecnologica de Bolivar*, p. 141. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/006582.pdf>

- Mayenberger, C. S., & González, A. E. (2009). *Utilizacion de las Tic y su impacto*. Obtenido de Revista U Rosario: <http://www.revistaurosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/1070/968>
- Montes, Eusebio & Castro, & Jose Angel. (2016). "Acceso a las Tic en las micro y pequeñas empresas sector de extracción y transformación, Municipio de Zihuanatejo de Azueta, Guerrero". Recuperado el 3 de Marzo de 2022, de Repositorio Ecofan- Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero: [https://www.ecorfan.org/actas/A\\_1/18.pdf](https://www.ecorfan.org/actas/A_1/18.pdf)
- Neto Cuadrado, F. X. (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador. *Podium Uees-Universidad Espiritu Santos, Vol 39*, pag 37-52.
- Ortiz, C. B. (2013). "Las tecnologías de la informacion y comunicacion (TIC) como recurso para la educacion". Obtenido de <http://www.uv.es/bellochc/>
- Panchana Tomala, J. E., & Garzozzi Pincay, F. R. (2019). "Las Tics y su incidencia en el desempeño de las microempresas de venta al detalle del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017". *La libertad: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4664>
- Plink. (2020). Recuperado el 6 de Julio de 2022, de <https://vendemas.plink.com.co/herramientas-tic-mas.usadas>
- Porter, M., & Millar, V. (1985). How information gives you competitive advantage. *Harvard Business Review, Vol 63(4)*, pag 146- 161.
- Sagrario, R. C. (2007). "El uso delas Tecnologias de la informacion y comunicacion". Recuperado el 2020, de UNED e-spacio: [http://espacio.uned.es/fez/Tesisuned:educacion-Cbuson/BUSON-BUESA\\_Carlos\\_tesis-pdf](http://espacio.uned.es/fez/Tesisuned:educacion-Cbuson/BUSON-BUESA_Carlos_tesis-pdf)

- Salazar Rivadeneira, G. I. (Agosto de 2020). "Impacto de las Tic en el desarrollo de las microempresas de creación de Software en Guayaquil Periodo 2015-2019". *Universidad Tecnologica Empresarial de Guayaquil*, 1(1), 1-25 paginas.
- Samli, Coskun, Pohlen, & Jacobs, L. (2008). "Developments in Retail Logistics": Towards Generating More Consumer Value. Obtenido de [https://doi.org/10.1300/j049v13n02\\_05](https://doi.org/10.1300/j049v13n02_05)
- Sanchez, A. S. (14 de Marzo de 2014). "LasTic y la competitividad empresarial". *LA NACION*, Pag Opinion.
- *Sebastian Pendino*. (2022). Obtenido de Lista de Distribucion:  
<http://sebastianpendino/que-significa/lista-de-distribucion-suscriptores/>

# ANEXOS

## Anexo 1: Instrumento de Recolección de datos (Encuesta)



Administración de Empresas  
Facultad Ciencias Administrativas

### **“Las herramientas de tecnología, información y comunicación TIC y el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó”.**

**ESTUDIANTE: LARA ANCHUNDIA PEDRO PABLO 9NO “A”.**

**Encuesta:** La presente encuesta está siendo realizada como un trabajo investigativo con la finalidad de dar a conocer el uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación TIC y el desarrollo de las microempresas del cantón Jaramijó. A continuación, responder el siguiente cuestionario con la mayor veracidad posible:

1. **¿Conoce usted que son las tecnologías de la información y comunicación?**
  - a) Conozco Mucho
  - b) Conozco Medianamente
  - c) Conozco Poco
  - d) Desconozco
2. **¿Cree usted que estas tecnologías son importantes para el desarrollo microempresarial?**
  - a) Muy Importante
  - b) Medianamente Importante
  - c) Poco Importante
  - d) Nada Importante
3. **¿Ha utilizado usted alguna tecnología de la información y comunicación en su microempresa?**
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Nunca
4. **Señale el motivo por el cual no ha utilizado las Tic?**
  - a) No le parece útil
  - b) No la entiende
  - c) Tiene un costo elevado

- d) Desconoce
5. **¿Qué tecnología ha utilizado?**
- a) Software de ventas
  - b) Aplicaciones dirigidas al comercio (Mercado Libre,E-commerce, Linio, Pedidos Ya,etc)
  - c) Redes Sociales
  - d) No he utilizado
6. **Según su criterio. ¿Con que fin en las ventas son utilizadas las Tic's en las microempresas?**
- a) Informar a sus clientes
  - b) Promocionar productos
  - c) Llegar a nuevos clientes
  - d) Agilizar las ventas
  - e) Ninguno
7. **¿De que manera considera usted los resultados de las ventas después de la aplicación de estas tecnologías en las microempresas?**
- a) Superiores
  - b) Iguales
  - c) Variados
  - d) Inferiores
8. **Según su criterio. ¿En que nivel de manejo de tecnología de información y comunicación se encuentra su microempresa?.**
- a) Muy Alto
  - b) Alto
  - c) Medio
  - d) Bajo
9. **¿Cuáles son los factores mas importantes que le motivaron a sus microempresa para el uso de las Tic's ?**
- a) La Competencia
  - b) Requerimientos ágil de los clientes
  - c) Pocas Ventas

d) Pandemia

**10. Según su criterio, ¿Con que frecuencia crees usted que las Tic's han beneficiado a las ventas en la microempresas?**

a) Frecuentemente

b) Muy Frecuente

c) Poco Frecuente

d) Nada Frecuente

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 2: Registro Fotográfico:**



**Aplicación de la encuesta microempresarios de carnes y frigoríficos en el cantón Jaramijó.**



**Aplicación de encuesta a microempresarios en ventas de ropa en el cantón Jaramijó.**

### **Anexo 3: Cronograma de Actividades**



**Aplicación de encuesta a microempresarios de productos escolares en el cantón Jaramijó.**



**Aplicación de encuesta a microempresarios de productos de ferretería en el cantón Jaramijó.**

## Anexo 4: Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	Periodo 2022 (1)															
	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1 Revisión de proyecto investigativo por Tutor	X	X														
2 Corrección de la Problemática y Objetivos			X	X												
3 Investigación acerca de las problemáticas reales					X											
4 Revisión y Corrección de las Hipótesis investigativas						X										
5 Revisión y Corrección de la Matriz de Consistencia							X									
6 Revisión y Corrección los Antecedentes Investigativos								X								
7 Revisión y Corrección de las Bases Teóricas									X							
8 Elaboración del material de recolección de datos									X							
9 Revisión de preguntas que contiene la encuesta									X							
10 Corrección de material de recolección de datos (Encuesta)										X						
11 Aplicación de las encuestas en el campo de investigación											X					
12 Tabulación de las encuestas aplicada a los microempresarios												X				
13 Elaboración y Corrección de los análisis de datos recopilados												X				
14 Elaboración de Conclusión y Recomendación													X			
15 Revisión y Corrección del Diseño de la Propuesta														X	X	
16 Entrega de Tesis modalidad: Proyecto de investigación																X

**Cronograma de actividades de 16 semanas en la elaboración del proyecto de investigación de acuerdo a las tutorías 2022 (1)**

**Anexo 5:**

**Cronograma de actividades de 16 semanas en la elaboración del proyecto de investigación de acuerdo a las tutorías 2021 (2)**

	ACTIVIDADES	Periodo 2021 (2)															
		Abril				Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Socialización de las modalidades de proyectos de tesis.	X															
2	Socialización de las estructuras de proyecto investigativo.		X														
3	Elaboración del diseño teorico de la investigación.			X													
4	Revisión de la problemática de la investigación.				X												
5	Planteamiento de los Objetivos general y específicos.				X												
6	Revisión de los Objetivos Generales y específicos.					X											
7	Planteamiento y definición de las variables.						X										
8	Revisión de las variables planteadas.							X	X								
9	Elaboración de la Matriz de Consistencia.									X	X						
10	Revisión de la Matriz de Consistencia.											X					
11	Planteamiento de la metodología de la investigación.												X				
12	Revisión de las técnicas y métodos investigativos.													X			
13	Planteamiento y elaboración de la población y muestra.														X		
14	Elaboración del Marco Teórico.														X		
15	Planteamiento de las Bases Teóricas.															X	
16	Entrega de avance Tesis modalidad: Proyecto de investigación.																X