



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Herramientas tecnológicas y gestión por procesos de una empresa del rubro ferretero en el distrito de Chimbote, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Puescas Carhuapoma, Marco Antonio (orcid.org/0000-0003-0702-389X)

ASESORES:

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolas (orcid.org/0000-0002-9794-0423)

Dra. Ruiz Gomez, Tania Noelie (orcid.org/0000-0002-3580-3706)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE , ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Herramientas tecnológicas y gestión por procesos de una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024", cuyo autor es PUESCAS CARHUAPOMA MARCO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS DNI: 32736800 ORCID: 0000-0002-9794-0423	Firmado electrónicamente por: NALAVAREZ el 09-08-2024 19:56:16
RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE DNI: 18194083 ORCID: 0000-0002-3580-3706	Firmado electrónicamente por: TRUIZ el 06-09-2024 12:58:06

Código documento Trilce: TRI - 0839183



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PUESCAS CARHUAPOMA MARCO ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Herramientas tecnológicas y gestión por procesos de una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PUESCAS CARHUAPOMA MARCO ANTONIO DNI: 70562703 ORCID: 0000-0003-0702-389X	Firmado electrónicamente por: MPUESCASC el 30-07- 2024 17:23:23

Código documento Trilce: INV - 1747169

Dedicatoria

A Dios por encima de todas las cosas, por ser mi soporte en mis horas de exigencia académico.

A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios que han hecho posible cada uno de mis logros.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindar los recursos y el apoyo necesario para la realización de esta investigación. Este logro es también suyo.

A los docentes de la UCV, por compartirme sus vastos conocimientos y experiencia invaluable.

A mi asesor, Dr. Nicolas Alvarez Carrillo por su guía experta, sabiduría compartida y por desafiarme a superar mis límites académicos. Su influencia ha sido fundamental en mi formación y desarrollo como investigador.

A la empresa G&L Distribuidora Plástica E.I.R.L. por permitirme acceder a la información necesaria para este estudio y brindarme las facilidades.

A todos aquellos que, de manera directa o indirecta, han contribuido a este proyecto, les expreso mi sincero agradecimiento por su colaboración, valiosos comentarios y apoyo logístico. Este trabajo no habría sido posible sin su participación y contribución.

Este logro está dedicado a todos ustedes, con profundo agradecimiento y gratitud.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	19
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 3.0. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	23
Tabla 3.1. Correlación entre herramientas tecnológicas y gestión por procesos	24
Tabla 3.2.1. Correlación entre programas informáticos y gestión por procesos	25
Tabla 3.2.2. Correlación entre redes sociales y gestión por procesos	26
Tabla 3.2.3. Correlación entre aplicaciones móviles y gestión por procesos	27
Tabla 3.2.4. Correlación entre páginas web y gestión por procesos	28
Tabla 3.3.1. Distribución de frecuencias de nivel de herramientas tecnológicas	29
Tabla 3.3.2. Distribución de frecuencias de nivel de gestión por procesos	30

Índice de figuras

Figura 3.0. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	23
Figura 3.1. Correlación entre herramientas tecnológicas y gestión por procesos	24
Figura 3.2.1. Correlación entre programas informáticos y gestión por procesos	25
Figura 3.2.2. Correlación entre redes sociales y gestión por procesos	26
Figura 3.2.3. Correlación entre aplicaciones móviles y gestión por procesos	27
Figura 3.2.4. Correlación entre páginas web y gestión por procesos	28
Figura 3.3.1. Distribución de frecuencias de nivel de herramientas tecnológicas	29
Figura 3.3.2. Distribución de frecuencias de nivel de gestión por procesos	30

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y la gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024, alineada con el ODS: Trabajo decente y crecimiento económico, la cual fue aplicada a una muestra de 50 trabajadores.

De la metodología empleada, se consideró tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional bivariado; además se utilizó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios de preguntas cerradas con respuestas del tipo Likert (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). El primer cuestionario consta de 26 ítems y de confiabilidad $\alpha_1 = 0,75$; el segundo cuestionario consta de 23 ítems y de confiabilidad $\alpha_2 = 0,97$; la validez de los instrumentos se determinó por criterio de juicio de expertos. Los datos recogidos se analizaron con la prueba estadística Spearman, obteniéndose como conclusiones:

Existe una correlación positiva, moderada entre las herramientas tecnológicas y la gestión por procesos ($\rho_{xy} = 0,679$) y también tiene una relación significativa ($p = 0,001 < 0,05$). Asimismo, según la percepción de los encuestados, el 40% sostiene que las herramientas tecnológicas se encuentran en un nivel bueno y el 60% en un nivel regular.

Palabras clave: Herramientas tecnológicas, gestión por procesos, programas informáticos, redes sociales, aplicaciones móviles.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between technological tools and process management in a hardware company in the District of Chimbote, 2024, aligned with the SDG: Decent work and economic growth, which was applied to a sample of 50 workers.

The methodology employed included basic type, quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational bivariate. The survey technique was utilized along with two sets of closed-ended questionnaires using Likert scale responses (Always, Almost Always, Sometimes, Almost Never, Never). The first questionnaire consisted of 26 items with a reliability of $\alpha_1 = 0,75$; the second questionnaire comprised 23 items with a reliability of $\alpha_2 = 0,97$. Instrument validity was determined by expert judgment criteria. Data collected were analyzed using Spearman's rank correlation coefficient test, yielding the following conclusions:

There is a moderate positive correlation between technological tools and process management ($\rho_{xy} = 0,679$), which is statistically significant ($p = 0.001 < 0.05$). Additionally, according to the respondents' perception, 40% indicated that technological tools are at a good level, while 60% rated them as average.

Keywords: Technological tools, process management, software programs, social networks, mobile applications.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es crucial reconocer el impacto que las herramientas tecnológicas tienen en el funcionamiento de las empresas. Estas herramientas son vitales y promueven mejoras significativas en la gestión por procesos, lo que lleva a que diversos sectores empresariales las adopten como elementos fundamentales en su gestión por procesos. Es importante señalar que, las organizaciones se han visto forzadas a usar soluciones tecnológicas para optimizar la gestión de los procesos y diferenciarse de la competencia como consecuencia de la catástrofe sanitaria provocada por la epidemia global Covid-19. Así mismo, Vargas (2022) precisa que “el sector ferretero está experimentando un cambio en su modelo de negocio tradicional, siendo la pandemia un catalizador importante de la transformación digital”. También manifiesta que, las ferreterías necesitan ajustarse a las cambiantes demandas de los consumidores y mantener su competitividad mediante la adopción de herramientas tecnológicas en todos sus procesos.

A nivel internacional, en Colombia, Escobar (2022) indica que la capacidad tecnológica de las organizaciones no se limita únicamente a la inversión en investigación y desarrollo, sino que también está influenciada por la planificación estratégica, el compromiso con la innovación, la gestión eficaz de recursos, así como los procesos de fabricación y distribución de productos novedosos. Es decir, los procesos de producción y desarrollo de productos se ven optimizados gracias al uso de herramientas tecnológicas; Muñoz et al. (2023) precisan que, la gestión por procesos se basa en modelar sistemas cuyo objetivo es garantizar la efectividad de todas las partes involucradas, incluyendo accionistas, usuarios, proveedores, colaboradores y la comunidad. Esto se logra mediante la aplicación de las herramientas tecnológicas más adecuadas y compatibles; Alvarado et al. (2022) sostienen que, la implementación de soluciones tecnológicas tiene el potencial de incrementar la eficiencia operativa, optimizar la satisfacción del cliente mediante mejoras en su experiencia y fortalecer la rentabilidad de una empresa, que aunque implique una inversión inicial, estas soluciones pueden generar retornos significativos a largo plazo, posicionando a la empresa para destacarse en un escenario comercial en constante aumento de competencia. De lo descrito podemos afirmar que, la utilización de herramientas tecnológicas contribuye a la gestión por procesos al

optimizar los recursos y proporcionar información precisa y de alta calidad, así como el aumento en la rentabilidad de la organización.

En el Perú, según Vega et al. (2022) en su investigación señalan que, existen suficientes referencias bibliográficas de alta calidad científica que evidencian la relevancia que tiene la gestión por procesos para alcanzar mejores resultados en la administración de cualquier tipo de organización. Estas fuentes clarifican dónde se genera valor dentro de la organización y cómo se establece la conexión entre ésta y sus clientes. Además, la gestión por procesos promueve una mayor alineación entre las metas, proyecciones y requisitos de los usuarios; por otro lado, Estrella (2020) en su investigación menciona que, implementando una gestión por procesos se logra una administración de los procesos, orden de los equipos, así como un ambiente adecuado; Haro y Reyes (2021) en su investigación comentan que, la implementación de la herramienta tecnológica MONICA en la Ferretería HR organiza facturas, inventario y cuentas por cobrar y pagar, facilitando la planificación de objetivos comerciales y económicos. Mejora la gestión administrativa al visualizar gastos e ingresos, brindando opciones de decisión y agilizando la facturación y atención al cliente. Basándonos en lo anterior, podemos concluir que, la introducción de herramientas tecnológicas en las empresas facilita la organización contable; por otra parte, es crucial para optimizar la administración organizacional e identificar dónde se genera valor y alinear los objetivos estratégicos con las demandas de los clientes.

En el contexto local, herramientas tecnológicas están siendo gradualmente implementadas en el sector ferretero para mejorar las operaciones de las empresas, permitiendo una gestión eficiente de sus procesos y obteniendo así posicionamiento y diferenciación respecto a sus competidores, sin embargo, se observa un inadecuado uso en la gestión de los procesos, lo que conlleva a que los colaboradores sean poco eficientes en los procesos asignados limitando de esta manera el logro de metas que la gerencia establece. Es así que, Espinoza (2021) establece que, la mayoría de las empresas ferreteras comenzaron a adoptar técnicas de TICs, aunque no de manera integral en todas las áreas. Sin embargo, se admite la relevancia de las TICs en la gestión empresarial. Asimismo, Ojeda (2022) manifiesta que, el uso creciente de herramientas tecnológicas tiene un impacto significativo en la gestión logística, ya que su aumento se correlaciona con una mayor eficiencia en este ámbito. Por otro lado,

Mantilla y Robles (2023) mencionan que, implementar la gestión por procesos no solo implica estandarizar las actividades, sino también anticipar las necesidades de recursos materiales para minimizar o eliminar los tiempos de inactividad debido a la falta de suministros, lo que conlleva a una mejora en la eficiencia y efectividad, generando un impacto positivo en la productividad. Según lo detallado, podemos afirmar que, a pesar que la tecnología avanza rápidamente, las empresas ferreteras de la ciudad de Chimbote aún no se han adaptado completamente al cambio ni han aprovechado las herramientas tecnológicas disponibles a pesar que estas herramientas han demostrado ser de gran ayuda para una gestión más eficiente en los procesos de las empresas.

Dentro del campo de estudio, específicamente en G&L Distribuidora Plástica EIRL, establecida en 2008 en Chimbote, dedicada a la comercialización de productos ferreteros como tuberías, conexiones de agua y desagüe, griferías, materiales eléctricos y sistemas de riego tecnificado, además de la importación de herramientas electromecánicas. En un esfuerzo por optimizar sus operaciones, implementó un sistema integrado en 2021 para gestionar sus procesos clave, incluyendo compras, inventario, ventas, caja, ubicación de productos y cuentas por cobrar. A pesar de haber implementado sistemas tecnológicos con el fin de perfeccionar el inventario, ventas y relaciones con clientes, la falta de integración adecuada entre estas herramientas y los procesos operativos limita significativamente su efectividad. Los sistemas tecnológicos actualmente en uso no están completamente optimizados para apoyar la gestión por procesos, lo que resulta en una serie de desafíos. En primer lugar, existe una desconexión evidente entre las tecnologías y los procesos operativos. Las herramientas tecnológicas no se integran de manera fluida con los procesos de negocio existentes, lo que provoca ineficiencias en el flujo de trabajo y en la gestión de información. Esta falta de integración lleva a la redundancia de tareas y dificulta la actualización oportuna de datos críticos, como los inventarios y las cuentas por cobrar. Además, la empresa no está aprovechando al máximo las tecnologías avanzadas disponibles. Esto se debe, en parte, a la falta de capacitación adecuada y a una resistencia al cambio entre el personal. La ausencia de actualización tecnológica y la falta de adaptabilidad a nuevas soluciones limitan la capacidad de la empresa para reaccionar de la mejor manera a las variaciones del mercado. Esta desconexión entre las herramientas tecnológicas y los procesos de

gestión también tiene un impacto negativo en el agrado del usuario. La espera en la entrega trae como consecuencia de estas ineficiencias, afectan negativamente la experiencia del cliente. Además, la pérdida de ventas debido a errores en el inventario y a la falta de información precisa sobre el estado de las operaciones contribuyen a una disminución de la satisfacción del cliente y, potencialmente, a la pérdida de su fidelidad.

Por ello, se despierta la necesidad por explorar ¿Qué relación existe entre las herramientas tecnológicas y la gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024?

Nuestra indagación propuesta se fundamenta en criterios de conveniencia, relevancia y metodología. De lo primero, este estudio es significativo porque nos permitirá comprender en profundidad cómo las tecnologías y los procesos de gestión son implementados en empresas, lo que podría proporcionar ideas valiosas para mejorar su eficiencia. Este conocimiento no solo enriquecerá el campo académico, sino que también será de gran utilidad práctica. Los principales beneficiarios de esta investigación serán los residentes de Chimbote y Nuevo Chimbote. Al identificar los desafíos y oportunidades únicas que enfrentan las organizaciones del rubro ferretero en estas regiones, podremos desarrollar recomendaciones y acciones específicas que contribuyan al desarrollo económico y empresarial local. En cuanto al enfoque metodológico, esta investigación nos permitirá recopilar información precisa y relevante y específicas de las entidades del rubro ferretero. Este enfoque garantizará que los resultados sean fiables y aplicables, proporcionando una base sólida para futuras iniciativas y políticas en el sector ferretero. En conjunto, estos criterios justifican plenamente la realización de nuestra investigación, asegurando su pertinencia y potencial impacto positivo en la comunidad y el sector empresarial.

De los objetivos de nuestro estudio, como objetivo general, se tiene: Determinar la relación que existe entre las herramientas tecnológicas y la gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024; y como objetivos específicos descriptivos, se medirá el nivel de herramientas tecnológicas y el nivel de gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero; y como objetivos correlacionales, se tiene: Determinar la relación que existe entre los programas

informáticos y la gestión por procesos. Determinar la relación que existe entre las redes sociales y la gestión por procesos. Determinar la relación que existe entre las aplicaciones móviles y la gestión por procesos. Determinar la relación que existe entre las páginas web y la gestión por procesos.

A partir de investigaciones anteriores vinculadas a nuestro estudio, a nivel internacional, descubrimos: Alejandro (2020) en su búsqueda tuvo como finalidad desarrollar recursos tecnológicos para gestionar el proceso de aprendizaje en los Institutos Tecnológicos; aplicando la metodología METCREM. Obteniendo como conclusiones: El uso de recursos didácticos ha mejorado los resultados académicos de los estudiantes al potenciar su aprendizaje cognitivo, lo que a su vez ha mejorado la gestión formativa. Los estudiantes muestran una aceptación positiva de las herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión del rendimiento académico, encontrándolas entretenidas y relacionadas con su proceso de aprendizaje.

Bejarano (2021) en su indagación se propuso evaluar cómo el uso de las TICs impacta al sector ferretero en su rendimiento de un barrio de Bogotá. Para abordar este objetivo, utilizó la metodología de ecuaciones estructurales y regresión lineal. Los resultados de su estudio revelaron que la adopción de las TIC tiene un efecto positivo en varios aspectos del desempeño organizacional. Estos elementos incluyen la productividad, la capacidad de las organizaciones para reaccionar ante las necesidades del mercado. Estos hallazgos sugieren que la integración de las TICs puede ser fundamental para productividad en las empresas en el sector ferretero local.

Camacho y Roperó (2024) en su indagación se propuso desarrollar un aplicativo como recurso tecnológico destinado a incrementar las capacidades de bilingüismo en un sistema tecnológico en producción agrícola y ganadera en un centro educativo integral La Guajira. El enfoque metodológico adoptado fue de tipo aplicada, no experimental, con enfoque cualitativo. Para la toma de datos necesaria, utilizaron como técnica la encuesta, apoyándose en instrumentos como cuestionarios. Concluyendo que el desarrollar un aplicativo bilingüe resulta funcional para satisfacer las necesidades de los aprendices y es adecuada para el contexto específico del

programa estudiado. Además, destacaron su potencial para ser escalable y adaptarse a otros programas de formación similares.

Carrera (2023) en su investigación tuvo como objeto implementar una herramienta tecnológica para evaluar los indicadores de rendimiento (KPI) para mejorar las decisiones en los flujos administrativos de una facultad de una universidad de Ecuador; cuya metodología utilizada fue de tipo descriptiva, con una población de 640 personas entre docentes, empleados y estudiantes. Concluyendo que la facultad se beneficia de una herramienta tecnológica que facilita la medición en tiempo real de indicadores de rendimiento, permitiendo tomar decisiones informadas y realizar cambios para mejorar tanto en aspectos académicos como administrativos. Para seleccionar una herramienta tecnológica, es crucial considerar su capacidad para ajustarse a las necesidades institucionales, los costos asociados que afectarán a la institución, y la facilidad y conveniencia de su uso.

Chiatchoua y Lozano (2021) en su investigación el efecto de la epidemia global COVID-19 en la decisión de las microempresas de incursionar en el comercio electrónico. Los hallazgos indicaron que aproximadamente el 48% al 85% de las pymes, con una experiencia promedio de unos 10 años en el mercado, migraron sus actividades presenciales hacia el comercio en línea y las ventas online como respuesta a la crisis sanitaria. La investigación llegó a la conclusión de que los momentos de crisis representan una ventana de oportunidad para que las microempresas innoven y logren subsistir en condiciones desfavorables. Este hallazgo sugiere que, en lugar de ser meramente periodos de dificultad, las crisis pueden ser catalizadores para la creatividad y la adaptación empresarial, permitiendo a las microempresas no solo superar obstáculos, sino también destacar y prosperar en un entorno cambiante y desafiante, destacando el cambio hacia las ventas en línea como una estrategia predominante durante este periodo de emergencia.

Cortes (2022) en su investigación se propuso mejorar los procesos de la entidad y asegurar el cumplimiento de las metas por la secretaría de POP de un municipio. Concluyendo que se logró reducir los costos operativos y una notable mejora en el tiempo de respuesta a las quejas, peticiones, sugerencias y reclamos presentadas. Esta optimización en los procesos no solo fortaleció la habilidad de la empresa para

desempeñar sus responsabilidades de manera eficaz, sino que también posicionó al municipio en una posición más favorable para afrontar los desafíos futuros. Resaltando la importancia de la actualización tecnológica y la continua mejora de los procesos como pilares fundamentales para el éxito organizacional. Además, destaca cómo estas mejoras pueden traducirse directamente en beneficios tangibles para los ciudadanos y stakeholders, promoviendo así un servicio público más eficiente y orientado al usuario en el municipio.

Echeverría y Cedeño (2023) realizaron una investigación con el propósito de fortalecer la gpp en la Asociación de Ganaderos del cantón El Carmen, con el propósito de incrementar la eficiencia de sus flujos de trabajo. La metodología adoptada fue descriptiva, con una población de 93 socios. Concluyendo que, tras analizar detalladamente las actividades, identificaron que el 50% de estas requerían mejoras significativas, mientras que el resto podía optimizarse. Como resultado, se desarrolló un análisis de costo-beneficio que evaluó 25 propuestas de mejora, cuya implementación totalizaba un costo de \$38,729.95. Este enfoque no solo permitió proponer soluciones específicas para aumentar la eficiencia operativa, sino que también ofreció una perspectiva económica sobre la viabilidad de las mejoras propuestas. Este estudio destaca por su contribución concreta a la optimización de los flujos de trabajos internos, proporcionando un marco sólido para decisiones informadas que buscan mejorar la organización.

Escobar (2022) en su estudio tuvo como fin diagnosticar y evaluar las habilidades tecnológicas de una organización tecnológica reconociendo tanto las fortalezas como las debilidades de la empresa para ayudar a la elaboración de planes estratégicos que aseguren y mantengan una diferenciación con sus competidores. Utilizó metodologías como el análisis jerárquico y la evaluación de indicadores. Concluyendo que las capacidades tecnológicas de las organizaciones no solo están determinadas por la investigación y desarrollo experimental, sino también por la planificación estratégica, el compromiso con la innovación y la actualización tecnológica continua.

Estrella (2020) en su indagación se propuso elaborar el mapa de procesos de los laboratorios de una facultad, identificando tanto los procesos principales como los

de soporte. Utilizó una metodología aplicada de nivel descriptivo para este propósito. Concluyendo que, al caracterizar detalladamente cada proceso, pudo verificar y corregir las debilidades encontradas en los laboratorios. Este enfoque no solo busca asegurar las condiciones básicas de calidad dentro de la Facultad, sino también cumplir con los estándares necesarios para el proceso de licenciamiento.

Freire (2020) en su exploración que tuvo como propósito elaborar un Balanced Scorecard para los procesos de recuperación de cartera y ventas de una empresa; como metodología considero los 8 pasos de Schwarz. Llegando a las conclusiones que, los procesos de recuperación de cartera y ventas necesitan ser actualizados según las condiciones y comportamiento del mercado actual. Es necesario implementar un mecanismo de control como lo es el Balanced Scorecard para tener una visión equilibrada de la organización e incorporar no solo medidas financieras, sino también medidas relacionadas con clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento.

Mateo (2024) en su indagación se propuso analizar las diferencias en diversas variables entre adolescentes, incluyendo cineantropometría, estado físico, composición del organismo y la utilización de tecnologías nuevas. Estas diferencias fueron analizadas en función del grado de actividad física, cumplimiento de la dieta mediterránea, estado ponderal y salud mental de los participantes. Utilizando un diseño transversal y una muestra de 791 adolescentes de un centro educativo. Concluyendo que el nivel de actividad física es la variable más significativa en las diferencias observadas en cineantropometría, estado físico, composición del organismo y utilización de tecnologías nuevas. Aunque el seguimiento de la dieta mediterránea, el bienestar psicológico y el estado ponderal mostraron ser significativos, parecían tener un efecto secundario sobre estas variaciones.

Molina (2020) en su investigación se propuso desarrollar una herramienta para monitorear y controlar las habilidades suaves de emprendedores de Empresas de Base Tecnológica (EBT), específicamente dirigida a la CID de la UNAM. Llegó a la conclusión de que existe una necesidad de herramientas que permitan gestionar y evaluar las habilidades suaves, las cuales son cruciales para que los emprendedores

adquieran confianza en sí mismos y establezcan relaciones efectivas dentro del ecosistema emprendedor.

Mosquera et al. (2021) llevaron a cabo un estudio para investigar cómo las mypes en Colombia están adoptando las nuevas TICs. Se empleó una muestra de 213 empresarios, utilizando encuestas y cuestionarios. Concluyendo que, es necesario modificar los procesos de gestión para aumentar la productividad y competitividad, mediante la adopción de herramientas tecnológicas. Esto implica la formación de habilidades directivas en TICs para que los empresarios puedan obtener ventajas diferenciales.

Ore et al. (2021) en su indagación se propusieron revisar el uso del benchmarking como herramienta gerencial en las empresas. Concluyendo que, para implementar exitosamente un proyecto de benchmarking, es fundamental enfrentar diversas barreras que pueden obstaculizar su desarrollo. Estas barreras incluyen la dificultad para acceder a estudios sectoriales relevantes, la selección adecuada de multinacionales del sector como puntos de referencia, la gestión de plazos prolongados en entornos altamente cambiantes e inestables, un enfoque interno que no considera a los competidores directos, y una observación de datos sesgada o distorsionada.

Páez (2022) en su estudio tuvo como objeto mostrar los progresos logrados con la implementación de herramientas tecnológicas en la gestión judicial, así como los desafíos que enfrentan los jueces y el gobierno judicial en el corto y mediano plazo; como metodología considero el tipo de investigación cualitativa y teórico exploratoria, como instrumento considero entrevistas y encuestas. Concluyendo que, se necesita supervisión tanto del Consejo Superior de la Judicatura como de equipos gerenciales para implementar eficazmente esa visión estratégica. Además, se sugiere realizar diagnósticos de las organizaciones en cada circuito judicial y compartir con el personal los sistemas de cambio y herramientas tecnológicas necesarios para una transición fluida.

Pérez (2023) en su indagación se propuso integrar la herramienta Game Learning Analytics (GLA) para mejorar el ciclo de vida y la adopción de juegos serios.

Además, creó herramientas de apoyo GLA para certificar los juegos serios y fomentar su aplicación como instrumentos de evaluación. La metodología aplicada, que empleó un diseño experimental, llegó a la conclusión de que la creación de un procedimiento metódico para implementar la herramienta GLA basado en un Modelo de Análisis del Aprendizaje (LAM) permite extraer y examinar datos importantes de los juegos serios, verificando así los objetivos instructivos de los juegos.

Romero (2024) en su indagación se propuso explorar cómo el uso de herramientas tecnológicas impacta la generación y desarrollo de procesos restaurativos, además de investigar la percepción de su utilidad y rol entre los profesionales que las emplean. A través de un enfoque cuantitativo, en esta investigación se encontró que las TICs, junto con los entornos en línea, no están diseñados para reemplazar el proceso restaurativo tradicional cara a cara. Más bien, actúan como un complemento o alternativa que puede ser especialmente útil en circunstancias donde la interacción presencial no es posible.

En su estudio, Zamora (2020) se propuso implementar un sistema de business intelligence mediante Power BI para optimizar el proceso de ventas en una empresa que fabrica envases. Utilizó una metodología aplicada de diseño experimental, involucrando a una muestra de 27 clientes. Concluyendo que la herramienta implementada era flexible y fácil de usar, permitiendo la visualización instantánea de datos desde cualquier dispositivo, lo cual permitirá que los gerentes tomen decisiones de manera más fácil.

A nivel nacional como estudios previos, hallamos: Altamirano (2023) en su averiguación tuvo como propósito examinar las consecuencias de las tecnologías en el aprendizaje de estudiantes de ingeniería en una universidad. Se usó un enfoque metodológico básico con un diseño cuantitativo de nivel explicativo y no experimental, utilizando una muestra de 150 estudiantes. Los hallazgos del estudio indicaron que las herramientas tecnológicas ejercen una influencia considerable en el proceso de aprendizaje. Estas herramientas están moldeando activamente el proceso educativo, afectando tanto el acceso a la información como la forma en que se adquieren y aplican conocimientos.

Aquino (2022) se planteó explorar la conexión entre la innovación tecnológica y el rendimiento organizacional en la SUTRAN. Adoptó una metodología básica orientada. Los hallazgos revelaron una asociación positiva entre niveles elevados de innovación tecnológica y un rendimiento organizacional superior, mientras que niveles bajos de innovación tecnológica se relacionaron con un rendimiento organizacional deficiente. Estos hallazgos destacan la relevancia crucial de la innovación tecnológica para potenciar la eficiencia y la efectividad dentro del ámbito de la SUTRAN. Esto subraya la necesidad imperiosa de adoptar nuevas tecnologías para optimizar los procesos y mejorar los resultados en la gestión y regulación del tránsito y transporte.

Ayala (2023) se propuso en su investigación proponer un programa de capacitación tecnológica con el fin de optimizar las plataformas virtuales de enseñanza entre los profesores de un colegio. La investigación es de tipo aplicada no experimental. Las técnicas utilizadas fueron entrevistas y encuestas, con una muestra de 20 docentes. Como resultado, al implementar el programa de capacitación tecnológica, se buscó fomentar una capacitación efectiva en entornos web, fortaleciendo las competencias tecnológicas de los docentes de acuerdo con los estándares actuales y proporcionando mejores herramientas de enseñanza-aprendizaje. Se evidenció la necesidad de un soporte técnico, así como la limitación de los docentes en el empleo de herramientas digitales. Se observó un desafío en la asistencia educativa y se identificó la urgencia de mejorar el equipamiento tecnológico.

Cajas (2024) realizó un trabajo de investigación con el propósito de elaborar un plan de formación destinado a fortalecer las habilidades digitales de los profesores. Este estudio se enmarca en una investigación aplicada no experimental. Con una muestra conformada por 1 directivo y 20 docentes, y se utilizaron entrevistas y encuestas como técnicas de toma de datos. Concluyendo que es de vital relevancia las competencias digitales entre los docentes en el contexto educativo. Esto posibilita que los profesores utilicen una amplia gama de herramientas digitales para promover el crecimiento de competencias en los estudiantes a lo largo del proceso educativo. Además, se reconoció el potencial de implementar un plan de capacitación destinado a mejorar la destreza digital de los profesores en la escuela de Píllaro. Este enfoque

no solo beneficiaría a los profesores al fortalecer sus habilidades digitales, sino que también tendría un impacto positivo entre las variables.

Carrillo y Simon (2022) se propusieron en su indagación identificar la conexión entre el uso de tecnología y el rendimiento de los colaboradores en una red de salud. Para abordar esta cuestión, adoptaron un enfoque metodológico aplicado, empleando un diseño de investigación cuantitativo de tipo correlacional. La muestra incluyó a 300 colaboradores de la red de salud. Los hallazgos obtenidos mostraron una correlación significativa entre la utilización de herramientas tecnológicas y el rendimiento laboral del personal. Este hallazgo subraya la relevancia de la tecnología en el ámbito laboral, sugiriendo que su implementación efectiva puede tener un impacto positivo en la eficiencia y productividad.

Choroco (2022) en su análisis planteó determinar la influencia de las herramientas tecnológicas sobre el desempeño docente. La investigación tuvo una muestra de 73 profesores seleccionados de una población total de 90 profesores. Los resultados del estudio indicaron de manera concluyente que las herramientas tecnológicas ejercen una influencia significativa en el desempeño docente. Estos hallazgos enfatizan la relevancia de integrar la tecnología de manera efectiva en el ámbito educativo, destacando su potencial para optimizar tanto la eficacia como la eficiencia del trabajo docente.

Leon y Vera (2022) realizaron una investigación con el objetivo de examinar cómo se está implementando la tecnología en los servicios de hospedaje. Para ello, optaron por una metodología básica, utilizando un diseño fenomenológico y un enfoque cualitativo. La toma de datos se realizó a través de entrevistas. Los resultados de su estudio señalaron que, aunque los avances tecnológicos desempeñan un papel importante en el sector hotelero, en el distrito de Independencia, muchos establecimientos aún se centran en ofrecer servicios básicos debido al nivel de desarrollo turístico limitado en la zona. Esto sugiere que existe un potencial para la implementación de tecnología en el sector hotelero de la región, pero se necesita un mayor impulso en términos de desarrollo turístico para aprovechar al máximo estas oportunidades.

López (2022) se dedicó a investigar la consecuencia de los recursos digitales en el flujo de aprendizaje de un idioma en un entorno escolar. Su enfoque metodológico se centró en un enfoque cualitativo, utilizando un diseño fenomenológico e investigación-acción, y contando con la participación de un grupo de 8 sujetos. Los resultados de su estudio revelaron que la integración de herramientas digitales y tecnológicas tuvo un efecto positivo en el aprendizaje efectivo, especialmente en el contexto de la transición abrupta de clases presenciales a clases virtuales. Estos hallazgos sugieren que la tecnología puede ser un recurso muy útil en entornos educativos, especialmente durante períodos de cambio y adaptación.

Marte (2024) en su investigación tuvo como objetivo identificar si es necesario implementar las herramientas tecnológicas como métodos para optimizar el flujo de aprendizaje. Esta investigación es de tipo aplicada no experimental. La metodología aplicó un cuestionario y una guía de entrevista a los docentes y otra al director del centro educativo. Los datos recopilados fueron analizados utilizando programas como SPSS y Atlas.ti. Los resultados revelaron que el proceso de enseñanza-aprendizaje sigue en gran medida un enfoque tradicional, influenciado por las competencias tecnológicas y la formación pedagógica de los maestros y maestras. Se identificó la urgencia de implementar métodos para incrementar la motivación y mejorar la atención de los estudiantes. Además, se destacó que los docentes enfrentan desafíos significativos en cuanto al manejo de espacios virtuales para diseñar actividades dinámicas, reflejando una carencia en su conocimiento en este ámbito.

Medina (2024) en su indagación se propuso analizar el sistema de trámite documentario en un área de salud durante el año 2023 y evaluar su influencia en el servicio al usuario. La investigación abarcó una población de 139 empleados de la Dirección de Salud, distribuidos en la sede administrativa y los establecimientos de salud. Se implementaron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Los hallazgos estadísticos validaron la hipótesis planteada por Medina, demostrando que aproximadamente el 75% del cambio en la calidad de atención puede atribuirse al sistema de trámite documentario.

Pasquel et al. (2021) realizaron un estudio con el propósito de investigar el uso de las TICs en el crecimiento de mypes dentro del sector construcción. Su estudio se

enmarcó en una metodología de tipo aplicada, con un enfoque descriptivo. Los resultados revelaron que el 95% de las mypes estudiadas estaban familiarizadas con las aplicaciones tecnológicas, siendo las ventas online la más empleada, con un 36% de las empresas accediendo a él más de una vez al día. Además, se encontró que el internet juega un papel importante en el proceso de ventas para el 69% de las empresas, seguido por la comunicación a través de correo electrónico y chat 22.2% y la publicidad 18.1%. A pesar de este conocimiento sobre tecnologías, se concluyó que las empresas aún necesitan integrar más las tecnologías en sus procesos comerciales para mejorar su producción y eficacia. Este estudio resalta la necesidad de una mayor implementación tecnológica en las empresas para lograr un desarrollo más completo y efectivo en sus actividades comerciales.

Peñaloza (2024) realizó un análisis con el fin de explorar la correlación entre la invención de la tecnología y la competitividad de las mypes de un distrito. Para este estudio, investigación aplicada, muestra de 313 establecimientos comerciales. Los hallazgos obtenidos indicaron una correlación positiva entre los niveles de innovación tecnológica y los niveles de competitividad, lo cual significa que a medida que incrementa la innovación, también aumenta la capacidad competitiva de las mypes en Magdalena del Mar. Estos hallazgos enfatizan la importancia de adoptar tecnología para fortalecer la posición competitiva de las organizaciones en este distrito, sugiriendo que la innovación tecnológica puede ser un factor clave para el éxito empresarial en un entorno económico competitivo.

Pizarro (2020) realizó un estudio con el fin de examinar el grado de familiaridad y aplicación de herramientas de comunicación digital entre los microempresarios que operan en un centro comercial. La metodología empleada en esta investigación fue predominantemente cuantitativa, utilizo la encuesta y un cuestionario como herramienta de evaluación. La muestra para este estudio estuvo compuesta por 107 participantes seleccionados de la población objetivo. Los resultados indicaron que los microempresarios estudiados presentan un nivel insuficiente de familiaridad y utilización de herramientas tecnológicas, destacando una baja aplicación en particular. Este fenómeno principalmente se debe a que la mayor parte de los comerciantes son de avanzada edad y carecen de las habilidades necesarios para implementar el comercio electrónico, lo que conlleva a su subutilización. Esta

situación plantea importantes desafíos para la inclusión digital y la adaptación al cambiante entorno comercial impulsado por la tecnología.

Reyes (2021) se adentró en la exploración de la conexión existente entre el empleo de herramientas tecnológicas y el nivel de competencia laboral en graduados de un instituto. Su tipo de investigación fue básica. Se empleó el cuestionario administrado a una muestra de 40 egresados. Las conclusiones obtenidas arrojaron luz sobre una relación de moderada magnitud entre el uso de herramientas tecnológicas y la competencia laboral de los graduados del instituto. Este hallazgo sugiere que la integración efectiva de herramientas digitales en el desempeño profesional puede tener un impacto significativo en la habilidad de los egresados para hacer frente a los desafíos del mercado laboral actual. Sin embargo, también señala la necesidad de seguir explorando y desarrollando estrategias que promuevan una mayor capacitación en el uso de tecnología, con el fin de potenciar aún más las habilidades laborales de los graduados.

Sifuentes (2023) en su indagación se propuso investigar cómo la introducción de nuevas tecnologías afecta el bienestar de los usuarios de un banco. Este estudio utilizó un enfoque metodológico básico. La muestra incluyó a 184,930 usuarios digitales del banco, quienes participaron a través de encuestas y cuestionarios. Los resultados destacan que la innovación tecnológica tiene un impacto significativo en el bienestar de los usuarios del banco.

Vargas (2021) llevó a cabo una indagación con el fin de desarrollar un programa de retención destinado a una facultad dentro de una universidad en Lima, utilizando como marco la gestión por procesos. La metodología adoptada se caracterizó por ser cualitativa y contó con la participación de una muestra de 29 individuos. A través del análisis de los datos recopilados y el proceso de triangulación, se identificaron categorías emergentes que contribuyeron a definir el estado ideal para el diseño del programa de retención. Este estudio ofrece una base sólida para implementar estrategias efectivas de retención que puedan mejorar la experiencia estudiantil y fortalecer la comunidad académica en dicha institución.

Vega (2023) realizó un análisis con el propósito de determinar la influencia de aplicación de herramientas tecnológicas para mejorar la interpretación de textos en una institución universitaria ubicada en Lima. La metodología utilizada fue de tipo básica. La muestra fue compuesta por 80 estudiantes. Como conclusión, Vega determinó que el uso de herramientas tecnológicas tiene una incidencia moderada en la variable de interpretación de textos en la universidad de estudio.

De las teorías que respaldan nuestro estudio, seleccionaremos las que se basan en TICs que es sostenida por Nava (2007), a partir del cual realizamos la definición de nuestras variables. Torrecilla (2020) define a las herramientas tecnológicas como “programas que permiten procesar información y acceder a ella, disponibles para cualquier usuario, natural o jurídico, mayormente de forma gratuita, que varía según las necesidades individuales de cada persona”. Moncada (2020) considera que “las herramientas tecnológicas son dispositivos que permiten acceder, procesar y transmitir información a través de la tecnología, como televisores, radios, teléfonos móviles, internet y computadoras”. De lo que podemos afirmar que las herramientas tecnológicas son recursos accesibles, que posibilitan el procesamiento, acceso y transmisión de información; que se encuentran disponibles para cualquier usuario y se adaptan a las necesidades de cada usuario.

De las dimensiones de la variable herramientas tecnológicas Torrecilla (2020) sostiene que comprende a las dimensiones programas informáticos, redes sociales, aplicaciones móviles y páginas web. De los programas informáticos considera que se refiere al conjunto de instrucciones diseñados para realizar tareas específicas en dispositivos tecnológicos, como computadoras o dispositivos móviles. De las redes sociales señala que son plataformas utilizadas dentro de organizaciones para mejorar la comunicación interna o externa, la cooperación y promoción, la creación de redes profesionales, entre otros usos relacionados con la gestión y la operatividad de procesos organizacionales. De las aplicaciones móviles precisa que son programas que disponen de una amplia gama de funciones y servicios, redes sociales, herramientas de productividad, entretenimiento, servicios bancarios, compras en línea, entre otros. De las páginas web destaca que son paginas digitales accesibles a través de Internet que contienen información en formato de texto, imágenes, videos u otros medios, organizados en un formato estructurado y accesible mediante un

navegador web. También Sáenz et al. (2020) expresan que, para el buen uso de las herramientas tecnológicas, se debe tener en cuenta a las siguientes dimensiones: redes sociales, internet y aplicaciones móviles. Respecto a las redes sociales, señalan que estas plataformas permiten la interacción y conexión entre individuos, así como la rápida proliferación de datos, convirtiéndolas en una herramienta crucial en el ámbito empresarial. En cuanto a internet, destacan su papel como una red que facilita la conexión y comunicación entre dispositivos electrónicos, posibilitando el intercambio de información. Asimismo, resaltan la creciente aceptación de internet debido a su capacidad para almacenar una amplia variedad de datos. En relación con las aplicaciones móviles, explican que estas son programas informáticos diseñados específicamente para su uso en dispositivos móviles para realizar diversas tareas en sus dispositivos móviles, como llevar a cabo actividades profesionales o acceder a servicios. Basándonos en las dimensiones destacadas por los autores, proponemos abordar en nuestra investigación los siguientes aspectos: programas informáticos, redes sociales, aplicaciones móviles y páginas web.

Bravo (2020) establece la definición de gestión por procesos como un enfoque estructurado destinado a localizar, interpretar y mejorar el valor aportado por los procesos de la entidad para cumplir con los objetivos estratégicos y aumentar la satisfacción del cliente. También sugiere que esta gestión por procesos se compone de cuatro dimensiones: planeamiento estratégico, identificación y clasificación de procesos, herramientas para la sistematización de procesos, e implementación y mejora continua. En cuanto al planeamiento estratégico, detalla que es un proceso integral que involucra actividades destinadas a formular planes para lograr las metas y la visión de la entidad. Respecto a la identificación y clasificación de procesos, enfatiza la importancia de secuenciar las actividades que componen un proceso y clasificarlas para su ejecución y medición. Sobre las herramientas para la sistematización de procesos, se destaca su capacidad para generar mediciones que permiten identificar los progresos alcanzados y evaluar el logro de mejoras en la eficiencia que se busca obtener. Finalmente, en relación con la implementación y mejora continua, subraya la necesidad de capacitación y adaptación continua según las necesidades cambiantes del entorno empresarial. Así mismo Osvaldo (2021) define la gestión por procesos como un enfoque que dirige las actividades hacia las expectativas del usuario mediante la implementación de procesos que agreguen

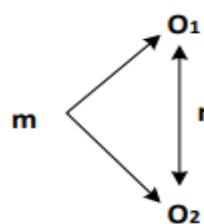
considerable valor. Este enfoque implica un cambio de paradigma y actitud en la manera que los colaboradores realizan sus labores. Se organiza en 4 etapas clave: modelación de procesos, automatización, implementación y mejora continua. En relación con la modelación de procesos, se destaca su metodología participativa, que involucra activamente al personal. Este proceso se divide en tres pasos principales: la construcción del mapa de procesos, el diseño o rediseño del proceso, y la implementación del mismo. En cuanto a la automatización de procesos, se explica como la aplicación de herramientas informáticas para llevar a cabo tareas de forma automática y garantizar la interoperabilidad, es decir, la capacidad de intercambiar datos y colaborar de manera coordinada. La implementación se aborda como un proceso complejo que abarca aspectos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos, así como la gestión de cambios necesarios para su ejecución. Finalmente, la mejora continua se plantea como un proceso orientado a mejorar constantemente los procedimientos de una empresa. Basándonos en estas dimensiones propuestas por el autor, consideramos relevante abordar en nuestra investigación los siguientes aspectos: modelación de procesos, automatización, implementación y mejora continua.

Por lo que en esta investigación nos planteamos como hipótesis general de investigación: H_a : Existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y la gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024; y, como hipótesis nula: H_o : No existe relación significativa entre las herramientas tecnológicas y la gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024.

II. METODOLOGÍA

Nuestra investigación es de tipo básica, porque la información a recoger es numérica, tal como lo sostiene Babativa (2017), que es objetiva y deductiva; además Sánchez (2019) considera que los resultados se cuantifican y pueden presentarse en forma numérica o porcentual, y buscan establecer relaciones entre las variables investigadas. El enfoque que orienta este estudio es cuantitativo, tal como lo sostiene Hernández et al. (2014) que el empleo del método científico es garantía para los resultados; Ñaupá (2020) afirman que los datos recolectados son puros como los hechos sin dejarse influenciar por la interpretación humano. El diseño fue no experimental. Y, para el recojo y análisis de los datos utilizamos el diseño descriptivo correlacional simple, porque lo que se pretende recoger información de las variables y determinar su nivel de influencia entre ellas; al respecto Hernández et al. (2014) manifiestan que se busca establecer el grado de relación entre las dos variables; asimismo Carrasco (2007) señala que la correlación ofrece al investigador la oportunidad de examinar y analizar la conexión entre eventos y fenómenos de la realidad, representados por variables, con el propósito de entender su grado de influencia o la falta de la misma. Este método busca determinar el nivel de relación entre las variables bajo estudio.

Este diseño correlacional, presenta el siguiente esquema:



Donde:

m: Trabajadores de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL

O₁: Medición del nivel de herramientas tecnológicas

O₂: Medición del nivel de gestión por procesos

r: Correlación bivariada

Al definir las variables, tomamos en cuenta tanto su definición conceptual como su definición operativa. La variable herramientas tecnológicas, es definida conceptualmente por Torrecilla y Moncada (2020) quienes indican que son programas o aplicaciones que permiten procesar información y acceder a ella, disponibles para cualquier usuario, mayormente de forma gratuita, que varía según las necesidades individuales de cada persona; operacionalmente, esta variable se medirá por medio de las dimensiones de programas informáticos, redes sociales, aplicaciones móviles y páginas web, que serán evaluados mediante un cuestionario de preguntas cerradas. De la definición de la variable gestión por procesos, Bravo (2020) y Osvaldo (2021) señalan que es “el enfoque que guía las actividades hacia las expectativas del usuario mediante la implementación de procesos que añaden considerable valor”; operacionalmente esta variable será medida a través del estudio modelado de procesos, automatización de procesos, implementación y mejora continua, en la que se empleará un cuestionario con respuestas del tipo Escala de Likert. (Anexo 1: Matriz de operativización de las variables).

La población es un grupo de personas de quienes se desea observar o conocer algo, al respecto, López (2019) define a la población como el conjunto completo de individuos que poseen características específicas que se pretenden investigar; también Gómez et al. (2016) lo define como un grupo, ya sea finito o infinito, con características similares para las cuales se buscarán datos relevantes para la investigación, lo que permitirá concluir con un análisis adecuado. Para este estudio se considerará a una población (N) de 50 trabajadores de una empresa del rubro ferretero. Cuya distribución de frecuencias se presenta en el siguiente cuadro:

Ferretería	Nº de trabajadores	
	Varones	Mujeres
G&L Distribuidora Plástica EIRL	18	32
Total	18	32

Fuente: Elaboración propia

La muestra es la totalidad de la población cuando la cantidad es pequeña, tal como lo afirma Soto (2018) que cuando nos enfrentamos a una población de tamaño reducido, es esencial realizar un análisis exhaustivo que incluya a todos y cada uno de los elementos que la componen. En tales casos, resulta crucial estudiar

detenidamente cada miembro de la población en lugar de realizar una selección aleatoria, garantizando así una comprensión completa y precisa del fenómeno en cuestión; para este estudio se considerará una muestra censal, cuyo tamaño $n = 50$, en la que se encuestara a todos aquellos que pertenecen a la población.

Para el recojo de la información empleamos la técnica de la encuesta, por ser un medio versátil para el recojo de la información, Katz et al. (2019) definen a la encuesta “como un método para recopilar datos, utilizando cuestionarios estandarizados”; también Hernández et al. (2014) considera a la encuesta como método más adecuado para recopilar información de grandes muestras en un solo momento. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios de preguntas cerradas, que de acuerdo a Carrasco (2007) “el cuestionario es el instrumento de indagación más usado, ya que permite la obtención de respuestas de manera directa, a través de una hoja de preguntas entregada a cada uno de los encuestados” y Hernández y Mendoza (2018) señala que estos cuestionarios guían la recolección de datos requerida para la investigación. Las respuestas son del tipo Escala de Likert, que según Matas (2018) estas escalas son las más apropiadas para recoger información en menos tiempo y esfuerzo posible y que según Romero y Álvarez (2022) manifiestan que “la escala de Likert es utilizada para evaluar actitudes mediante la evaluación del grado de acuerdo de un individuo con una serie de declaraciones”; el 1º cuestionario, compuesto por 23 ítems, está diseñado específicamente para evaluar la variable de herramientas tecnológicas. Este cuestionario permitió obtener una visión detallada sobre el uso y la percepción de las V1 en el contexto de estudio. Por otro lado, el 2º cuestionario, que consta de 15 ítems, se enfocará en medir la V2. A través de este cuestionario, se captó datos relevantes de la implementación y efectividad de procesos de gestión dentro de la organización. Ambos cuestionarios han sido elaborados con el objetivo de proporcionar datos precisos y útiles para el análisis de las variables en cuestión.

La validez de los instrumentos fue evaluada mediante el criterio de juicio de expertos que en este caso fueron tres, con grado master. Estos especialistas revisaron y validaron de acuerdo con el formato establecido por la Escuela de Posgrado de la UCV, asegurando que cumplieran con los estándares requeridos para una evaluación precisa y rigurosa. Por otro lado, la confidencialidad de los instrumentos

se determinó utilizando la fórmula estadística de Alfa de Cronbach. Para el 1º instrumento, se obtuvo un coeficiente de $\alpha_1 = 0,75$, lo cual indica un nivel de confiabilidad bueno y aceptable para fines investigativos. En contraste, el 2º instrumento presentó un coeficiente de $\alpha_2 = 0,97$, lo que refleja un nivel de confiabilidad alto. Estos resultados demuestran que ambos instrumentos son robustos y fiables para medir las variables propuestas en el estudio.

Para realización y obtención del análisis de la información, se emplearon técnicas de estadística inferencial, así como descriptiva. En el ámbito descriptivo, se utilizaron tablas de frecuencias y gráficos de barras para las variables cuantitativas, lo que permitió una visualización clara y detallada de las distribuciones y tendencias en los datos. En cuanto a la estadística inferencial, se llevó a cabo una prueba de normalidad utilizando el de Shapiro-Wilk, adecuado para muestras con un tamaño $n \leq 50$. Esta prueba permitió evaluar si los datos se distribuyen de manera normal. Además, para las pruebas de contraste de hipótesis, se aplicaron los métodos de Spearman-Brown, por la naturaleza de las variables y relación que se analizó. Para el procesamiento de la información obtenida, se usaron herramientas estadísticas como SPSS o Excel, según lo más conveniente para el análisis requerido. Finalmente, se aplicó un método interpretativo para la interpretación y discusión de los resultados obtenidos, asegurando una comprensión integral y coherente de los hallazgos del estudio.

Ross et al. (2018) enfatiza que, al compartir información vinculada a la investigación, se despliegan diversas oportunidades para avanzar en el campo científico, promover la integridad en la investigación y maximizar el valor de los datos. El presente estudio ha sido ejecutado con total transparencia y en concordancia con los principios éticos profesionales. Asimismo, nos comprometemos a seguir todas las pautas éticas establecidas en el código de investigación de la UCV, aprobado bajo el RCU N° 0470-2022/UCV. Este código tiene como propósito principal fomentar la integridad científica, adhiriéndose a los más elevados estándares de rigurosidad científica, honestidad y responsabilidad. Cada autor mencionado en este trabajo, fueron utilizados con fines académicos, ha sido debidamente reconocido. Adicionalmente, hemos respetado estrictamente los derechos de autor y cumplido con todos los requisitos establecidos por las normativas de la APA.

III. RESULTADOS

Los resultados se presentan en concordancia con los objetivos establecidos en nuestra investigación. Antes de exponer los resultados, llevamos a cabo una prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos y seleccionar el estadístico más adecuado para su análisis:

Prueba de Normalidad

1. H_0 : Los datos tienen una distribución normal

H_a : Los datos no tienen una distribución normal

2. Nivel de significancia: $\alpha = 5\% = 0,05$

3. Prueba estadística a utilizar: Shapiro-Wilk

Tabla 3.0.

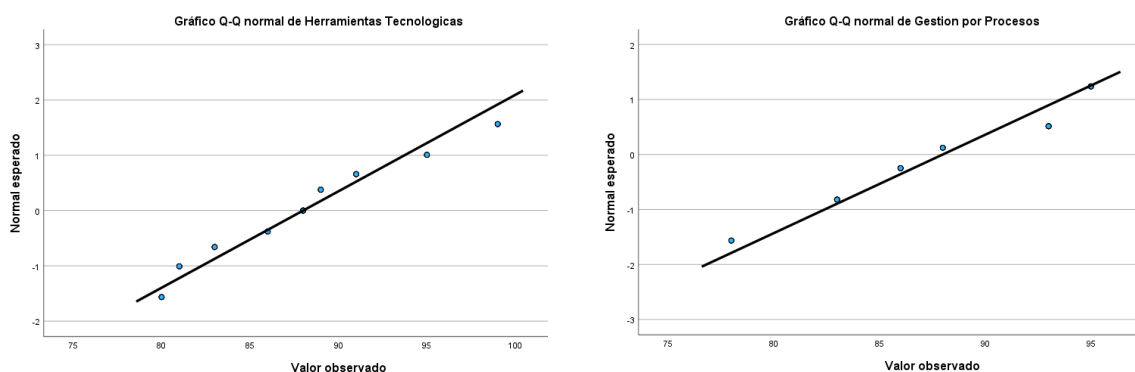
Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	p
Herramientas Tecnológicas	0,925	50	,004
Gestión por Procesos	0,874	50	<,001

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.0.

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk



Fuente: Elaboración propia

4. Criterio de decisión y conclusión:

Como $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a . Los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, utilizamos la Prueba estadística no paramétrica - Spearman-Brown.

3.1. Del objetivo general

Tabla 3.1.

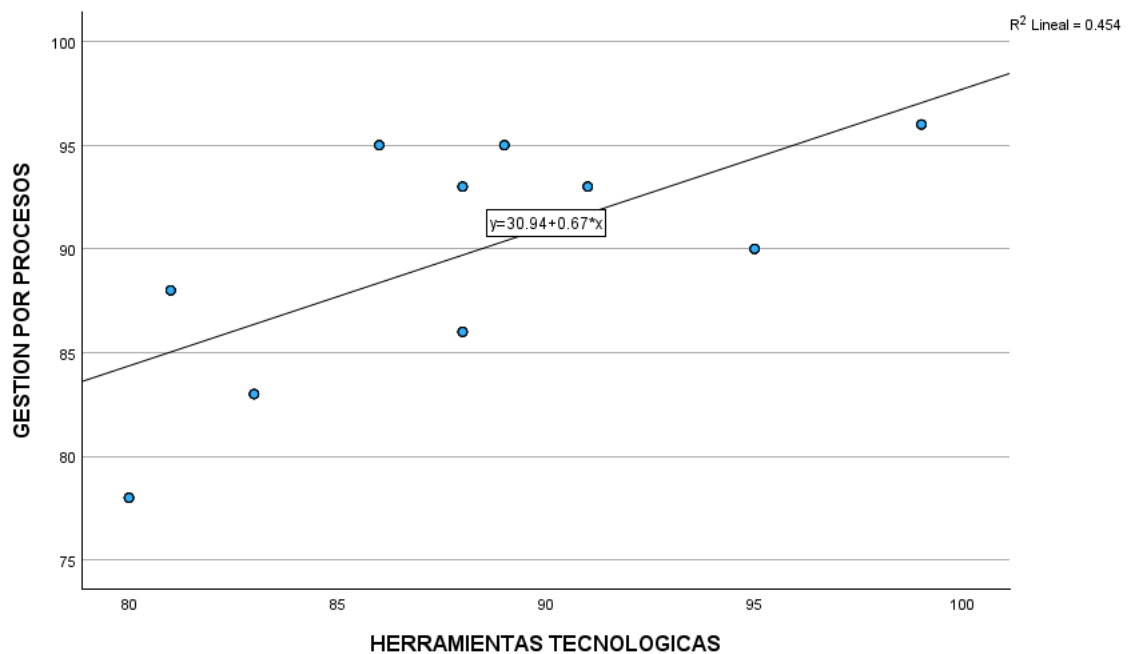
Correlación entre V1 y V2.

Herramientas Tecnológicas – Gestión por procesos	ρ_{xy}	P	N
	0,679	<0,001	50

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.1.

Correlación entre V1 y V2.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.1, a partir de la muestra encuestada, se observa que el valor de $p = 0,001 < 0,05$, lo que revela que existe una relación significativa entre las variables herramientas tecnológicas y gestión por procesos; además, como $\rho_{xy} = 0,679$ existe una correlación positiva y moderada entre las variables.

3.2. De los objetivos correlacionales

Tabla 3.2.1.

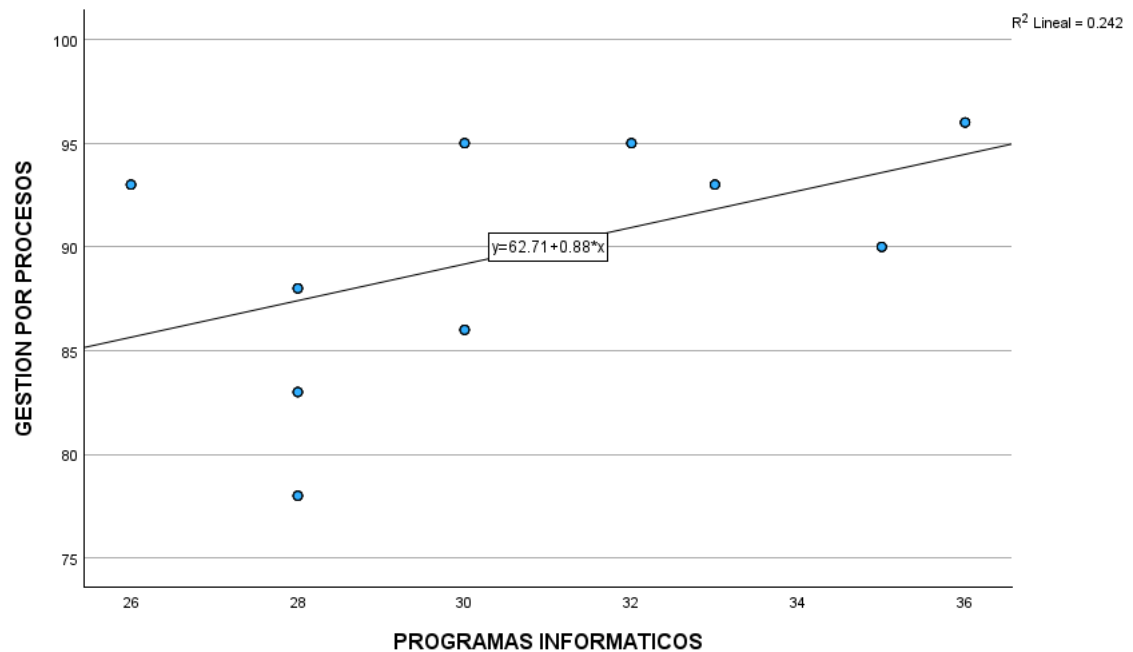
Correlación entre los programas informáticos y V₂.

Programas informáticos –	ρ_{xy}	P	n
Gestión por procesos	0,554	<0,001	50

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.2.1.

Correlación entre los programas informáticos y V₂.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.2.1, a partir de la muestra encuestada, se observa que el valor de $p = 0,001 < 0,05$, lo que revela que la relación es significativa entre la dimensión programas informáticos y gestión por procesos; además, como $\rho_{xy} = 0,554$ existe una correlación positiva y moderada entre la primera dimensión y la segunda variable.

Tabla 3.2.2.

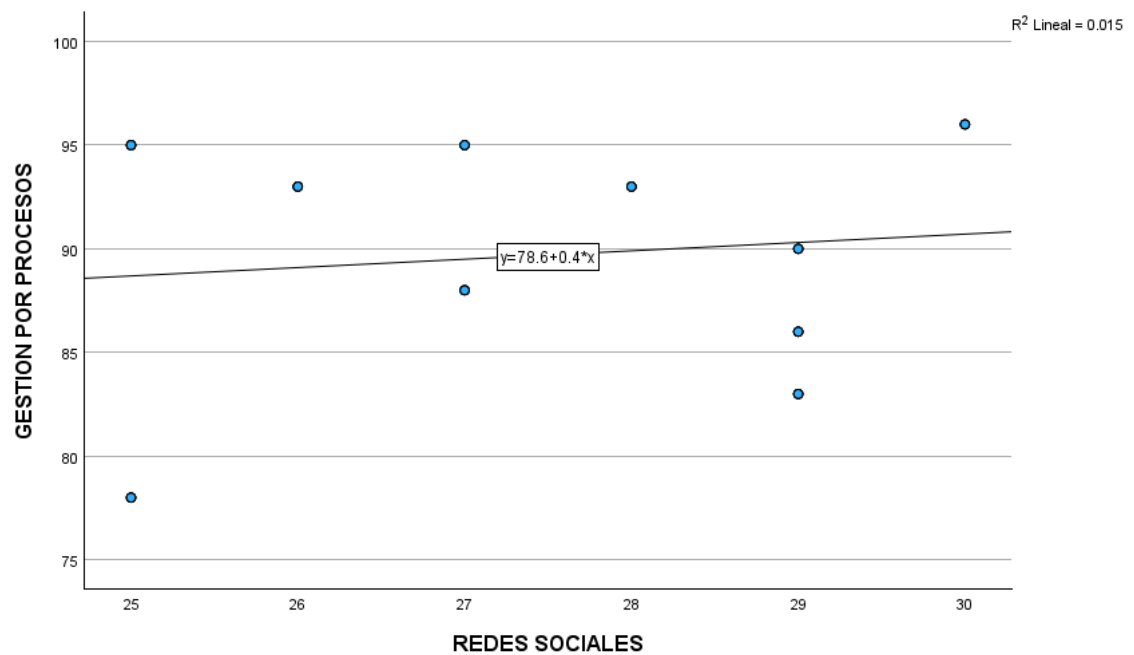
Correlación entre las redes sociales y V₂.

Redes sociales – Gestión por procesos	ρ_{xy}	P	N
	0,081	0,577	50

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.2.2.

Correlación entre las redes sociales y V₂.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.2.2, a partir de la muestra encuestada, se observa que el valor de $p = 0,577 > 0,05$, lo que revela que la relación no es significativa entre la dimensión redes sociales y gestión por procesos; además, como $\rho_{xy} = 0,081$ existe una correlación positiva y muy baja entre la segunda dimensión y la segunda variable.

Tabla 3.2.3.

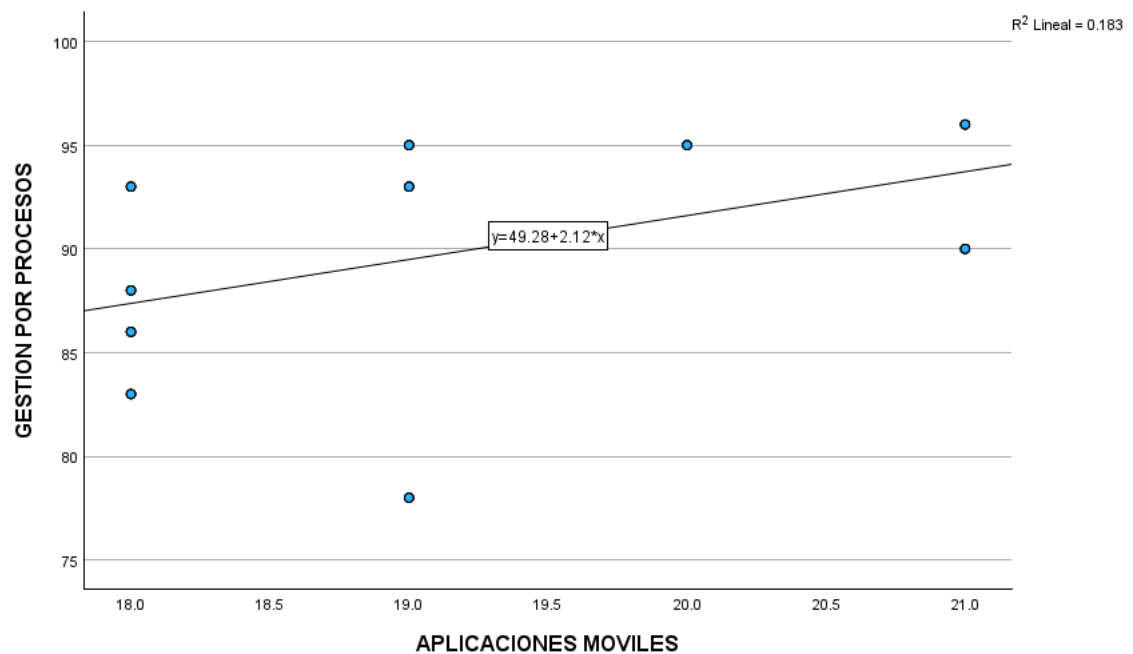
Correlación entre las aplicaciones móviles y V₂.

Aplicaciones móviles – Gestión por procesos	ρ_{xy}	P	n
	0,547	<0,001	50

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.2.3.

Correlación entre las aplicaciones móviles y V₂.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.2.3, a partir de la muestra encuestada, se observa que el valor de $p = 0,001 < 0,05$, lo que revela que la relación es significativa entre la dimensión aplicaciones móviles y gestión por procesos; además, como $\rho_{xy} = 0,547$ existe una correlación positiva y moderada entre la tercera dimensión y la segunda variable.

Tabla 3.2.4.

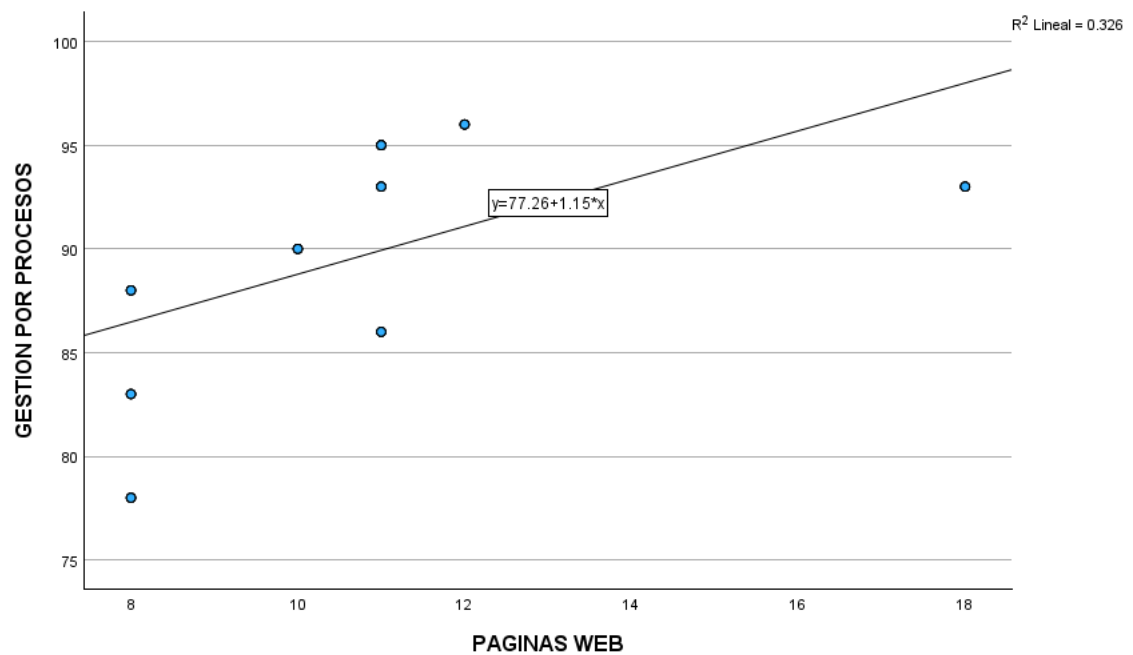
Correlación entre las páginas web y V₂.

Páginas web – Gestión por procesos	ρ_{xy}	P	n
	0,749	<0,001	50

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.2.4.

Correlación entre las páginas web y V₂.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.2.4, a partir de la muestra encuestada, se observa que el valor de $p = 0,001 < 0,05$, lo que revela que la relación es significativa entre la dimensión páginas web y gestión por procesos; además, como $\rho_{xy} = 0,749$ existe una correlación positiva y alta entre la cuarta dimensión y la segunda variable.

3.3. De los objetivos descriptivos

3.3.1. Nivel de herramientas tecnológicas

Tabla 3.3.1.

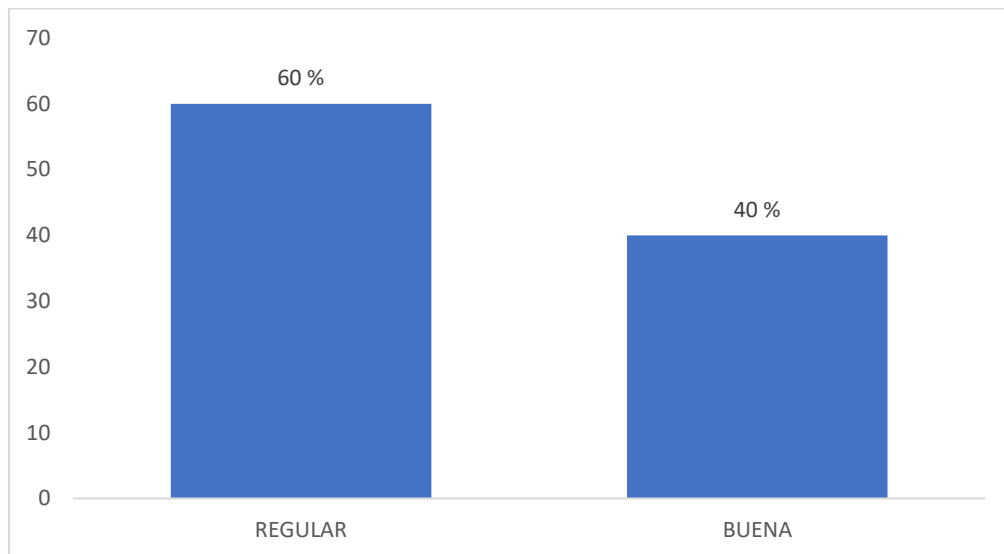
Distribución de frecuencias de nivel de V_1 en una empresa del rubro ferretero

Niveles de medición	F	%
REGULAR [68; 88]	30	60.00%
BUENA [89; 109]	20	40.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.3.1.

Distribución de frecuencias de nivel de V_1 en una empresa del rubro ferretero



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura N° 3.3.1 a partir de la muestra observada, se tiene que el 40% manifiesta que las herramientas tecnológicas en la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL se encuentra en un nivel bueno y el 60% de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas son regular.

3.3.2. Nivel de gestión por procesos

Tabla 3.3.2.

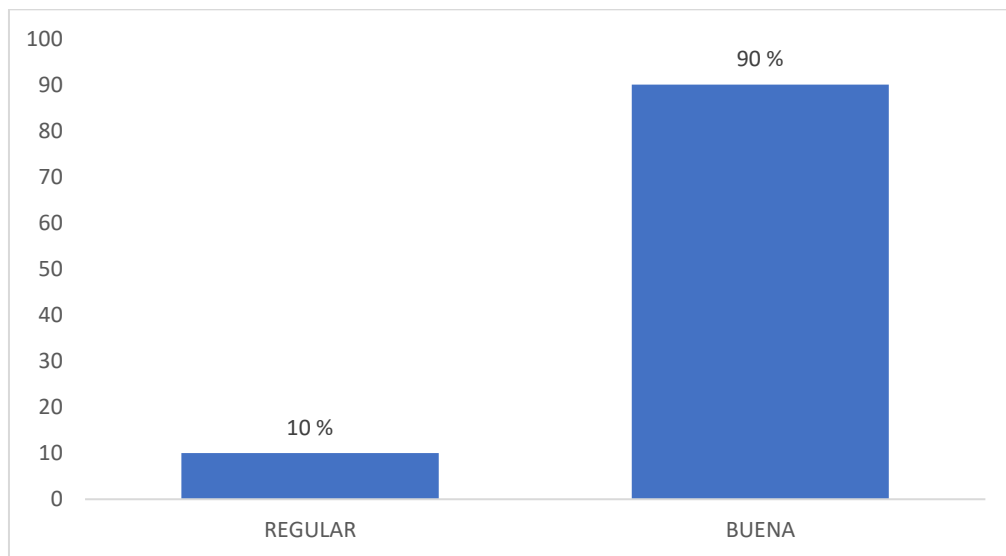
Distribución de frecuencias de nivel de V_2 en una empresa del rubro ferretero

Niveles de medición	F	%
REGULAR [61; 79]	5	10.00%
BUENA [80; 98]	45	90.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.3.2.

Distribución de frecuencias de nivel de V_2 en una empresa del rubro ferretero



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura N° 3.3.2. a partir de la muestra observada, se tiene que el 10% manifiesta que la gestión por procesos G&L Distribuidora Plástica EIRL se encuentra en un nivel regular y el 90% de los encuestados considera que la gestión por procesos es buena.

IV. DISCUSIÓN

Los datos a discutir lo vamos a realizar de acuerdo a nuestros objetivos de la investigación:

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.1, y basándonos en la muestra estudiada de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, el valor de p es 0,001, que es significativamente menor al umbral de 0,05. Esto sugiere que existe una relación significativa entre las variables V1 y V2. Además, el coeficiente de correlación $\rho_{xy} = 0,679$ revela una correlación positiva y moderada entre estas dos variables. Este resultado indica que a medida que se incrementa la implementación de herramientas tecnológicas, también se observa una mejora en la gestión por procesos. El valor de p es menor que 0,05, acepta la H_a y se rechaza la H_0 , confirmando así la existencia de una relación significativa y moderada entre las variables analizadas. Estos resultados coinciden con lo mencionado por Nava (2007), Torrecilla (2020) y Moncada (2020), quienes sostienen que las herramientas tecnológicas son recursos accesibles, que posibilitan el procesamiento, acceso y transmisión de información; que se encuentran disponibles para cualquier usuario. Asimismo, nuestro estudio es relacionado con lo hallado por Bejarano (2021), quien concluyó que la adopción de las TICs no solo impacta positivamente en la productividad, calidad y capacidad de adaptación de las empresas, sino que también sugieren que la integración de estas tecnologías es fundamental para mejorar la competitividad y gestión por procesos en el sector ferretero; también coincide con lo hallado por Carrera (2023) quien encontró que implementar una herramienta tecnológica para tomar medición en tiempo real de indicadores de gestión permite tomar decisiones informadas y realizar cambios para mejorar la gestión de procesos. De lo que se puede inferir que, el uso de herramientas tecnológicas mejora la gestión por procesos, tal como lo sostienen los teóricos señalados que el uso de herramientas tecnológicas contribuye a la gestión por procesos al optimizar los recursos y proporcionar información precisa y de alta calidad, lo cual es corroborado por los investigadores citados.

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.2.1, y basándonos en la muestra estudiada de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, el valor de p es 0,001, que es significativamente menor al umbral de 0,05. Esto sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión programas informáticos y la variable V2. Además, el coeficiente de correlación $\rho_{xy} = 0,554$ indica una correlación positiva y moderada entre estas dos variables. Este hallazgo revela que, en la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, un mayor uso de programas informáticos está asociado con una mejora moderada en la gestión por procesos. En consecuencia, el valor de p es inferior a 0,05, acepta la H_a y se rechaza la H_0 , confirmando la existencia de una relación significativa y moderada entre la dimensión programas informáticos y la variable V2. Se confirma lo sostenido por Torrecilla (2007) que considera que la dimensión programas informáticos son soluciones tecnológicas diseñadas para aumentar la eficiencia, efectividad y control de las operaciones empresariales mediante la automatización de procesos. Asimismo, nuestro estudio es relacionado con lo hallado por Burgos y Cumplido (2022) quienes evidenciaron que en la dimensión programas informáticos se encuentra en un nivel de correlación positiva y moderada con un coeficiente de correlación de 0,555; ya que existe limitación puede resultar en la incapacidad de aprovechar al máximo las capacidades de las herramientas tecnológicas, lo que impide a los trabajadores y a la alta gerencia gestionar de manera óptima los procesos de la empresa; también coincide Bejarano (2021), que hace referencia, que a medida que aumenta el uso o la implementación de programas informáticos en la empresa, también tiende a mejorar la gestión por procesos. De lo que podemos inferir, que el uso de los programas informáticos está destinado a optimizar el flujo de trabajo dentro de una organización mediante la aplicación de tecnología que facilita la ejecución y supervisión de sus procesos de manera más eficiente y precisa.

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.2.2, y basándonos en la muestra estudiada de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, el valor de p es 0,577, que es significativamente mayor al umbral de 0,05. Este resultado sugiere que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión redes sociales y la variable V2. Además, el coeficiente de correlación $\rho_{xy} = 0,081$ indica una correlación positiva extremadamente baja entre estas dos variables. Esto implica que,

en el contexto de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, la influencia de las redes sociales sobre la gestión por procesos es mínima. El valor de p excede 0,05, acepta la H_0 y se rechaza la H_a , confirmando la ausencia de una relación significativa entre la dimensión redes sociales y la variable V2. Estos resultados difieren a lo indicado por Torrecilla (2007) que considera que la dimensión redes sociales son plataformas utilizadas dentro de organizaciones para mejorar la comunicación interna o externa, la cooperación entre equipos, la promoción de productos o servicios, la creación de redes profesionales, entre otros usos relacionados con la gestión y la operatividad de procesos organizacionales. Sin embargo, nuestro estudio es relacionado con lo hallado por Burgos y Cumplido (2022) quienes evidenciaron que en la dimensión redes sociales se encuentra en un nivel de correlación positiva y muy baja con un coeficiente de correlación de 0,128; esto sugiere que las organizaciones están utilizando la tecnología de manera esporádica en sus procesos comerciales, posiblemente debido a la falta de inversión o conocimiento, y tienen una preferencia por métodos de comercialización tradicionales. De lo que podemos inferir, que el uso de las redes sociales en la gestión por procesos se realiza esporádicamente que puede ser por falta de inversión o desconocimiento de las ventajas que trae consigo.

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.2.3, y basándonos en la muestra estudiada de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, el valor de p es 0,001, lo cual es considerablemente menor al umbral de 0,05. Esto sugiere que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión aplicaciones móviles y la variable V2. Además, el coeficiente de correlación $\rho_{xy} = 0,547$ revela una correlación positiva y moderada entre estas dos variables. Este hallazgo indica que, en el contexto de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, un mayor uso de aplicaciones móviles está asociado con una mejora moderada en la gestión por procesos. Por lo tanto, el valor de p es menor a 0,05, acepta la H_a y se rechaza la H_0 , confirmando la existencia de una relación significativa y moderada entre la dimensión aplicaciones móviles y la variable V2. Se confirma lo sostenido por Torrecilla (2007) que considera que la dimensión aplicaciones móviles son programas diseñados para ser ejecutados en dispositivos móviles ofreciendo una amplia variedad de funciones y servicios optimizando así los procesos dentro de las empresas. Asimismo, nuestro estudio es relacionado con lo hallado por Burgos y Cumplido (2022) quienes

evidenciaron que en la dimensión programas informáticos se encuentra en un nivel de correlación positiva y moderada con un coeficiente de correlación de 0,607; esto sugiere que las organizaciones están utilizando de manera ocasional aplicaciones móviles en sus procesos de comercialización de productos y servicios. De lo que podemos inferir, que el uso de aplicaciones móviles en la gestión por procesos se realiza no de manera continua que puede ser ocasionado por falta de capacitación en el uso de las aplicaciones o por la complejidad de las mismas.

Según los datos presentados en la tabla y figura 3.2.4, y basándonos en la muestra estudiada de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, el valor de p es 0,001, que es significativamente inferior al umbral de 0,05. Esto sugiere que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión páginas web y la variable V2. Además, el coeficiente de correlación $\rho_{xy} = 0,749$ indica una correlación positiva y robusta entre estas dos variables. Este resultado señala que, en el contexto de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, el uso de páginas web está asociado con una mejora considerable en la gestión por procesos. El valor de p es menor a 0,05, acepta la H_a y se rechaza la H_o . Este hallazgo confirma la existencia de una relación significativa y positiva entre la dimensión 'páginas web' y la variable V2, destacando la importancia de las páginas web en la optimización de los V2 dentro de la empresa. Se confirma lo sostenido por Torrecilla (2007) que considera que la dimensión páginas web son paginas digitales accesibles a través de internet que permiten a las empresas representar su presencia en línea, facilita la comunicación con clientes, proveedores, así como la optimización de procesos internos y externos en las organizaciones. Estos resultados difieren a lo hallado por Burgos y Cumplido (2022) quienes evidenciaron que en el sector textil la dimensión páginas web se encuentra en un nivel de correlación positiva y baja con un coeficiente de correlación de 0,227; esto sugiere las empresas del sector textil no cuentan con páginas web para promocionar o comercializar sus productos. De lo que podemos inferir, que el uso de páginas web son una herramienta fundamental para la gestión de procesos que nos proporciona una plataforma versátil y accesible que contribuye significativamente a la eficiencia, competitividad y crecimiento de las empresas.

Según los datos presentados en la tabla y figura N° 3.3.1 de muestra encuestada, se tiene que el 60% de los trabajadores afirman que las herramientas tecnológicas en la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL se encuentra en el nivel regular; mientras que el 40% de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas son buenas. Se confirma así lo sostenido por Alvarado et al. (2022) quienes sostienen que, una buena implementación de soluciones tecnológicas incrementa la eficiencia operativa, optimiza la satisfacción del cliente y fortalece la rentabilidad de una empresa; también Haro y Reyes (2021) afirman que la implementación de una herramienta tecnológica permite mejorar la gestión administrativa al visualizar gastos e ingresos, brindando opciones de decisión y agilizando la facturación y atención al cliente. Además, estos resultados coinciden con lo obtenido por Bejarano (2021), quien evidencio que el 97,4% de las MiPyMEs del sector ferretero, usan algún tipo de TICs en su operación, encontrándose conformes con las herramientas tecnológicas que usan, por las facilidades y ventajas que estas ofrecen en el control de sus procesos; de igual forma se alinea con lo encontrado por Alejandro (2020), que señala que el 64% de los estudiantes del ITS "HUAQUILLAS" se muestran satisfechos por el uso de los recursos tecnológicos en el proceso de aprendizaje ya que proporciona un entorno intuitivo y fácil de usar al momento de aprender. De lo que podemos afirmar que las herramientas tecnológicas son recursos accesibles que facilitan el procesamiento, acceso y transmisión de información, contribuyendo al mejoramiento de los procesos en todos los sectores donde se aplican.

Según los datos presentados en la tabla y figura N° 3.3.2 de muestra encuestada, se tiene que el 10% de los trabajadores afirman que la gestión por procesos en la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL se encuentra en el nivel regular; mientras que el 90% de los encuestados considera que la gestión por procesos es buena. Se confirma así lo sostenido por Vega et al. (2022) quienes sostienen que, una buena gestión por procesos mejora significativamente la capacidad de las organizaciones para alcanzar resultados superiores en términos de eficacia y eficiencia; también Estrella (2020) afirma que, al implementar una gestión por procesos, se consigue organizar los procesos, estructurar los equipos y crear un ambiente adecuado. Además, estos resultados coinciden con lo obtenido por Mantilla y Robles (2023), quien evidencio que al aplicar la gestión por procesos impacta en la

eficacia de la empresa en un 87,96%, facilitando la correcta utilización de los recursos para optimizar los costos de los servicios y garantizar el cumplimiento de los mismos.; pero no coincide con lo encontrado por De la Cruz (2023), que al evaluar la eficacia de la gestión de procesos, se descubrió que el 68,6% de los funcionarios de la subregión Pacífico creen que la gestión de procesos funciona a un nivel regularmente eficaz. De lo que podemos inferir que la gestión por procesos está orientada a mejorar los métodos que conlleven a optimizar la eficacia de la gestión aumentando las expectativas de los usuarios, siempre que se implemente correctamente.

V. CONCLUSIONES

Luego de realizar el proceso de discusión entre las variables y/o dimensiones de nuestra investigación, concluimos que:

Conclusión 1: Si existe correlación positiva, moderada ($\rho_{xy} = 0,679$) y significativa ($p = 0,001 < 0,05$) entre las herramientas tecnológicas y la gestión por procesos, lo que indica que el uso de herramientas tecnológicas mejora la gestión por procesos, tal como lo sostienen los teóricos señalados que el uso de herramientas tecnológicas contribuye a la gestión por procesos al optimizar los recursos y proporcionar información precisa y de alta calidad, lo cual es corroborado por los investigadores citados.

Conclusión 2: Si existe correlación positiva, moderada ($\rho_{xy} = 0,554$) y significativa ($p = 0,001 < 0,05$) entre la dimensión programas informáticos y la V2, lo que indica que el uso de los programas informáticos está destinado a optimizar el flujo de trabajo dentro de una organización mediante la aplicación de tecnología que facilita la ejecución y supervisión de sus procesos de manera más eficiente y precisa.

Conclusión 3: Si existe correlación positiva, muy baja ($\rho_{xy} = 0,081$) y significativa ($p = 0,557 > 0,05$) entre la dimensión redes sociales y la variable V2, lo que indica que el uso de las redes sociales en la V2 se realiza esporádicamente que puede ser por falta de inversión o desconocimiento de las ventajas que trae consigo para la organización.

Conclusión 4: Si existe correlación positiva, moderada ($\rho_{xy} = 0,547$) y significativa ($p = 0,001 < 0,05$) entre la dimensión aplicaciones móviles y la V2, lo que indica que el uso de aplicaciones móviles en la V2 se realiza no de manera continua que puede ser ocasionado por falta de capacitación en el uso de las aplicaciones o por la complejidad de las mismas.

Conclusión 5: Si existe correlación positiva, alta ($\rho_{xy} = 0,749$) y significativa ($p = 0,001 < 0,05$) entre la dimensión páginas web y la variable V2, lo que indica que

el uso de páginas web son una herramienta esencial para la V2 que nos proporciona una plataforma versátil y accesible que contribuye significativamente a la eficiencia, competitividad y crecimiento de las empresas.

Conclusión 6: El 40% de los trabajadores afirman que las herramientas tecnológicas en la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 60% de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas son regular; de lo que se puede afirmar que las herramientas tecnológicas son recursos accesibles que facilitan el procesamiento, acceso y transmisión de información, contribuyendo al mejoramiento de los procesos en todos los sectores donde se aplican.

Conclusión 7: El 10% de los trabajadores afirman que la gestión por procesos en la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL se encuentra en un nivel regular, mientras que el 90% de los encuestados considera que la gestión por procesos es buena; de lo que se puede afirmar la gestión por procesos está orientada a optimizar los procedimientos que conlleven a mejorar la eficiencia de la gestión aumentando las expectativas de los usuarios, siempre que se implemente correctamente.

VI. RECOMENDACIONES

Al gerente general de la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL, se le sugiere:

Recomendación 1: Invertir en tecnologías avanzadas que optimicen los procesos internos de la empresa es crucial para mejorar la eficiencia operativa. Además de adquirir y actualizar estas herramientas tecnológicas, es fundamental implementar programas de capacitación periódicos para los empleados. Estos programas de formación deben estar diseñados para asegurar que el personal no solo se familiarice con las nuevas herramientas, sino que también adquiera las habilidades necesarias para utilizarlas de manera eficaz. La capacitación continua permitirá que los empleados maximicen el potencial de las tecnologías disponibles, contribuyendo así a la mejora de la eficiencia operativa y, en consecuencia, a un aumento en la rentabilidad de la empresa. La combinación de tecnología avanzada y formación adecuada no solo optimiza los procesos internos, sino que también fortalece la capacidad de la empresa para adaptarse a cambios y enfrentar desafíos en el entorno empresarial.

Recomendación 2: Evaluar constantemente la adopción de nuevas tecnologías y programas informáticos es fundamental para asegurar la mejora continua en la ejecución y supervisión de los procesos de la empresa. Esta evaluación debe ser un proceso dinámico y sistemático que implique la identificación de las últimas innovaciones tecnológicas y su potencial impacto en las operaciones. Es esencial considerar que las nuevas tecnologías y programas no solo deben ofrecer mejoras en términos de funcionalidad y rendimiento, sino también ser intuitivos y fácilmente integrables en los sistemas y procesos existentes. La implementación exitosa de nuevas herramientas tecnológicas depende de su compatibilidad con la infraestructura actual y su capacidad para adaptarse sin causar interrupciones significativas. Además, se debe evaluar la facilidad de uso de estos programas para garantizar que el personal pueda adoptarlos sin dificultades y que se maximice el retorno de inversión. Una integración eficaz de nuevas tecnologías contribuirá a optimizar la eficiencia operativa, mejorar la precisión en la supervisión de procesos y mantener a la empresa competitiva en un entorno en constante evolución.

Recomendación 3: Desarrollar una estrategia integral o campañas de publicidad para maximizar el potencial de las redes sociales como herramienta de gestión es crucial para optimizar tanto la comunicación interna como externa de la empresa. Esta estrategia debe incluir un plan detallado para el uso eficaz de plataformas de redes sociales, aprovechando su alcance y funcionalidad para fortalecer la presencia de la empresa en línea. Es importante diseñar y ejecutar campañas de publicidad que no solo promuevan productos y servicios, sino que también fomenten una interacción positiva con la audiencia. Además, se debe implementar un programa de capacitación exhaustivo para el personal, con el objetivo de educarlos sobre cómo utilizar las redes sociales de manera efectiva. Esta capacitación debe cubrir aspectos clave, como la creación de contenido atractivo, la gestión de la comunicación con clientes y stakeholders, y la utilización de herramientas de análisis para monitorear el impacto de las campañas. La formación debe incluir técnicas para mejorar la comunicación interna, facilitando la colaboración entre equipos y el intercambio de información a través de plataformas sociales corporativas. La estrategia también debe abordar la captación de nuevos clientes y la mejora de la reputación online, mediante el uso de redes sociales para construir relaciones duraderas con la audiencia y responder de manera proactiva a comentarios y reseñas. Un enfoque bien planificado en redes sociales puede mejorar significativamente la visibilidad de la empresa, fortalecer su imagen de marca y aumentar la lealtad del cliente, contribuyendo al crecimiento y éxito a largo plazo de la organización.

Recomendación 4: Simplificar las aplicaciones móviles utilizadas dentro de la empresa es crucial para maximizar su efectividad y asegurar una integración fluida en los procesos diarios. Esto implica diseñar y proporcionar interfaces intuitivas que faciliten la navegación y el uso de las aplicaciones por parte de los empleados. Las interfaces deben ser claras, accesibles y adaptadas a las necesidades específicas de los usuarios, minimizando la complejidad y el tiempo requerido para realizar tareas. Además, es esencial implementar un programa de capacitación regular para los empleados, centrado en el uso eficiente de estas aplicaciones móviles. Esta formación debe abarcar desde las funciones básicas hasta las características avanzadas de las aplicaciones, asegurando que el personal se sienta cómodo y competente al utilizar las herramientas. La capacitación periódica ayudará a superar

las barreras percibidas, tales como la falta de familiaridad o la resistencia al cambio, y fomentará una adopción más rápida y eficaz de las nuevas tecnologías. Un enfoque proactivo en la simplificación de aplicaciones y en la capacitación del personal no solo facilita la integración de estas herramientas en los procesos operativos diarios, sino que también mejora la eficiencia y la productividad general. Al reducir las fricciones asociadas con el uso de tecnología, se puede lograr una mayor aceptación y aprovechamiento de las aplicaciones móviles, contribuyendo así a la optimización de las operaciones empresariales.

Recomendación 5: Mantener y mejorar de manera continua las páginas web de la empresa es fundamental para garantizar que permanezcan accesibles, informativas y actualizadas. Esta labor no solo contribuye a la eficiencia interna al proporcionar una plataforma confiable para la comunicación y la gestión de información, sino que también juega un papel crucial en fortalecer la presencia digital y aumentar la competitividad de la empresa en el mercado. Asegurarse de que el sitio web esté optimizado para diferentes dispositivos y navegadores, y que su contenido refleje las últimas actualizaciones y desarrollos, es esencial para ofrecer una experiencia de usuario positiva. La actualización regular del contenido y la implementación de mejoras tecnológicas también ayudan a mantener la relevancia del sitio y a atraer y retener a los visitantes. En última instancia, una presencia web robusta y bien gestionada no solo mejora la percepción de la marca, sino que también puede impulsar el éxito comercial al facilitar la captación de clientes y el establecimiento de relaciones duraderas.

Recomendación 6: Llevar a cabo evaluaciones periódicas del desempeño y la satisfacción de los empleados con respecto a las herramientas tecnológicas es una práctica clave para asegurar la eficacia y relevancia de estas herramientas en la empresa. Estas evaluaciones deben incluir encuestas, entrevistas y análisis de datos para obtener una visión completa de cómo las herramientas están siendo utilizadas y cómo impactan en el trabajo diario del personal. A través de estas evaluaciones, se pueden identificar áreas específicas donde las herramientas podrían mejorarse o ajustarse para satisfacer mejor las necesidades del equipo. También es posible detectar problemas o desafíos que puedan estar afectando la productividad o la satisfacción del empleado. Este proceso de retroalimentación continua no solo ayuda

a optimizar el uso de las herramientas tecnológicas, sino que también asegura que todas las áreas de la empresa se beneficien equitativamente de las inversiones realizadas en tecnología. Además, al mantener un enfoque proactivo en la evaluación y mejora de las herramientas tecnológicas, se fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente, donde las herramientas están alineadas con los objetivos y necesidades cambiantes de la empresa. Esto contribuye a maximizar el retorno de inversión en tecnología y a mejorar el desempeño general de la organización.

Recomendación 7: Es fundamental mantener y fortalecer las prácticas de gestión por procesos que están demostrando un impacto positivo en la eficiencia operativa y en la satisfacción de los empleados. Para lograr esto, se debe realizar un monitoreo constante de los procesos implementados, asegurando que sigan alineados con los objetivos estratégicos de la empresa y continúen generando resultados efectivos. Además, es crucial identificar y destacar las mejores prácticas dentro de la organización, promoviendo su adopción en otras áreas donde puedan tener un impacto similar. La retroalimentación de los empleados sobre cómo estas prácticas afectan su trabajo diario y su satisfacción general debe ser recopilada y analizada regularmente para realizar ajustes necesarios. Fortalecer estas prácticas también implica proporcionar formación continua y recursos adecuados para los empleados, asegurando que tengan el conocimiento y las herramientas necesarias para seguir operando bajo estas prácticas de manera eficiente. Implementar mejoras basadas en la retroalimentación y los datos recolectados ayudará a optimizar los procesos y a mantener un ambiente de trabajo que fomente la productividad y el bienestar del personal.

REFERENCIAS

- Alejandro, J., P. (2020). Herramientas tecnológicas para la gestión y el aprendizaje cognitivo de los estudiantes de nivel superior tecnológico. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/9050>
- Altamirano, Y., W. (2023). Herramientas tecnológicas en el proceso de aprendizaje en estudiantes de décimo ciclo de ingeniería en una universidad de Ica, 2022. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112730>
- Alvarado, D., Pinto, O., A., Rodríguez, D., y Conejo, F., A. (2022). Propuesta de mejora en los sistemas de compra y despacho en ferreterías, con la ayuda de herramientas tecnológicas. *Tecnología Vital*. 2(12). <https://revistas.ulatina.ac.cr/index.php/tecnologiavital/article/view/578>
- Aquino, E., O. (2022). Innovación tecnológica y desempeño organizacional en la subgerencia de supervisión electrónica de la SUTRAN, Lima, 2022. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112247>
- Ayala, S., Y. (2023). Programa de capacitación tecnológica para mejorar los entornos virtuales de aprendizaje en los docentes de una institución educativa de Lima. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13662>
- Babativa, C., A. (2017). *Investigación Cuantitativa*. Colombia: Areandina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326424046.pdf>
- Bejarano, L., V. (2021). Efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en el desempeño organizacional de las mipymes del sector ferretero del barrio Carvajal en Bogotá. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/80120>
- Bravo, J. (2020). *Gestión de procesos*. (9^{na} ed.). Editorial Evolución S.A. https://static.wixstatic.com/ugd/0aa042_fdc3701484594a5cb219b91fc098a313.pdf
- Burgos, D., E., y Cumplido, H., M. (2022). Uso de herramientas tecnológicas del comercio electrónico en el sector textil del centro comercial Bahía Plaza Center

2022. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/130859>
- Cajas, M., A. (2024). Plan de capacitación para desarrollar la competencia digital en los docentes de una escuela fiscal de la ciudad de Píllaro. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14257>
- Camacho, A., A., y Roperó, J., D. (2024). Diseño de una Aplicación Educativa para el Fortalecimiento de las Competencias de Bilingüismo en un Programa Tecnológico Agropecuario. (Tesis de doctorado). Universidad Santo Tomás. <http://hdl.handle.net/11634/53456>
- Carrasco, S. (2007) Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima - Perú. Ed. San Marcos.
- Carrera, W., D. (2023). Implementación de una herramienta tecnológica para medir los indicadores de gestión (KPI) para la toma de decisiones en los procesos de la Facultad de Ciencias Biológicas (FCB) de la Universidad Central del Ecuador (UCE). (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/41138>
- Carrillo, J., R., y Simon, E., L. (2022). Herramientas tecnológicas y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos en la red de salud Pacífico Sur Nuevo Chimbote 2022. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103524>
- Chiatchoua, C., y Lozano, M. (2021). Mecanismos de ajuste y digitalización de las micro y pequeñas empresas ante el COVID-19 en México. Nova scientia, 13(spe)Epub. <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2733>
- Choroco, I. (2022). Herramientas tecnológicas en el desempeño docente en cuatro instituciones educativas públicas, UGEL 04, Comas, Lima, 2022. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99076>
- Cortes, J., C. (2022). Iniciativas para el mejoramiento de los procesos de y cumplimiento de los objetivos de la secretaria de planeación y obras públicas del municipio de Rovira – Tolima. (Tesis de maestría). Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/44787>

- De la Cruz, J., N. (2023). Gestión por procesos y calidad del servicio en funcionarios de la Sub Región Pacífico – Nuevo Chimbote, 2022. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114311>
- Echeverría, A., B., y Cedeño, J., C. (2023). Gestión por proceso en la Asociación de Ganaderos “El Carmen” Manabí. (Tesis de maestría). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/2117>
- Escobar, F. (2022). Diagnóstico tecnológico como herramienta de planeación estratégica. Caso de estudio: empresa de base tecnológica. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/81570>
- Espinoza, L., M. (2021). Gestión con aplicación de tics en la micro y pequeña empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L. (Tesis). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20043>
- Estrella, I., I. (2020). Gestión por procesos de los laboratorios de la Faia para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6417>
- Freire, J., J. (2020). Diseño del Cuadro de Mando Integral a los procesos de ventas y recuperación de cartera en la empresa DISTRIGRANDA S.A. (Tesis de maestría). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/29094>
- Gómez, J., Villasís, K., & Novales, M. (2016). The research protocol III: the study population. *Revista Alergia México*, 63(2),201-206. ISSN: 0002-5151. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Haro, W., J., y Reyes, L., M. (2021). Propuesta de mejora para el control de gastos e ingresos de la Ferretería HR en la ciudad de Quito, 2021. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado Neumann. <https://hdl.handle.net/20.500.12892/307>
- Ñaupá, A. (2020). A Review of key paradigms: positivism VS interpretivism. *Glob Acad J Humanit Soc Sci*; Vol(2), Iss-3 pp-39-43.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación “Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas”*. México: McGraw-Hill

- Katz, M., Seid, G., y Abiuso, F., L. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. <https://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Leon, S., A., y Vera, R., J. (2022). Implementación de herramientas tecnológicas para la ampliación de los servicios de establecimientos de hospedaje en el distrito de Independencia, Lima, 2022. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114872>
- López, L., F. (2022). Análisis en herramientas digitales y tecnológicas en el aprendizaje del idioma Inglés: Casuística. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87382>
- López, J. (2019). Población estadística. Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Mantilla, S., K., y Robles, G. (2023). Gestión por procesos para mejorar la productividad de la subgerencia de servicios generales y equipo mecánico de una municipalidad, Chimbote, 2023. (Tesis). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122569>
- Marte, A., M. (2024). Uso de entornos virtuales para la mejora del proceso enseñanza-aprendizaje en estudiantes del nivel inicial y primario, de una escuela pública, de República Dominicana. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14155>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20 (1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S160740412018000100038
- Mateo, A. (2024). Las nuevas tecnologías como herramienta para la promoción de la salud en escolares de Educación Secundaria Obligatoria de la CARM: efectos de las aplicaciones tecnológicas deportivas sobre la salud física y psicológica de los adolescentes. (Tesis de doctorado). Universidad Católica de Murcia. <http://hdl.handle.net/10952/7085>
- Medina, A., K. (2024). Sistema de trámite documentario en la atención al usuario en una Dirección de Salud de Chincheros, 2023. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/139496>

- Molina, J., M. (2020). Una herramienta de monitoreo para empresas de base tecnológica en procesos de incubación. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000800857
- Moncada, Y., A. (2020). Las herramientas tecnológicas y el aprendizaje en entornos virtuales de los estudiantes de una institución educativa, Piura, 2020. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48313>
- Mori, P., L. (2023). Las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa en docentes y directivos de una institución educativa pública del Rímac, 2023. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120294>
- Mosquera, A., Vergel, D., y Bayona, R., A. (2021). Herramientas tecnológicas en micro, pequeñas y medianas empresas colombianas una necesidad estratégica frente al Covid-19. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 61-75. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145509>
- Muñoz, S., D., Parra, E., A., y Guaña, E., J. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la gestión por procesos. *ECA Sinergia*. 14(3), 18-27. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i3.5236>
- Ojeda, D. (2022). Uso de herramientas tecnológicas y competencias digitales docentes en una institución educativa secundaria, Cañaris. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95161>
- Ore, H., Aldana, W., Salazar, C., y Pantoja, L. (2021). Benchmarking como herramienta gerencial en las empresas: Revisión bibliográfica. *Llamkasun*, 2(2), 54–65. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.41>
- Oswaldo, R. (2021). Mejoramiento de procesos: ¿Qué métodos y herramientas usar? Área gestión de operaciones.
- Páez, M. (2022). El proceso de transformación tecnológica de la jurisdicción de lo contencioso-administrativo en Colombia: los retos del gobierno judicial. (Tesis de maestría). Universidad de los Andes. <http://hdl.handle.net/1992/59372>
- Pasquel, A., Pasquel, L., Cajas, T., Rojas, A., y Mori, M. (2021). Aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de las Micro y Pequeñas empresas. *Conrado*, 17(80), 41-47.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300041&lng=es&tlng=es

- Peñaloza, D., E. (2024). Innovación tecnológica y competitividad de las Mypes del distrito de Magdalena del Mar. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133948>
- Pérez, I., J. (2024). Contribuciones a la adopción de los juegos serios como herramientas educativas mediante técnicas de analíticas de aprendizaje. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/103034>
- Pilamunga, J. G. (2022). Uso de herramientas tecnológicas de gamificación y su incidencia en el proceso de enseñanza – aprendizaje en una unidad educativa – Guayaquil. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105025>
- Pizarro, J. (2020). Conocimiento y uso de las herramientas de comunicación digital de los microempresarios de los Ferroles Chimbote para realizar ecommerce, 2019. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43643>
- Reyes, G., M. (2021). Herramientas tecnológicas y competencia laboral en egresados del Instituto Superior Tecnológico Público Cañete, 2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54119>
- Romero, M., C., & Álvarez, M., B. (2022). Usos del término "Likert". Una revisión en estudios sobre aprendizaje organizacional. *Revista de la Escuela de Perfeccionamiento en Investigación Operativa*, 30(51). <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/epio/article/view/37820>
- Romero, P. (2023). Aplicabilidad y usos de las TIC en la justicia restaurativa: evaluación de las experiencias de mediación restaurativa digital en España. (Tesis de doctorado). Universitat Oberta de Catalunya. <http://hdl.handle.net/10803/690131>
- Ross, M., Iguchi, M. & Panicker, S. (2018). Ethical aspects of data sharing and research participant protections. *American psychologist*. 73(2), 138-145. <https://doi.org/10.1037/amp0000240>.
- Sáenz, F., Cordero, N., O., y Cortés, E. (2020). Gestión de la Tecnología Principios, Herramientas y Aplicación. *Revista Alfaomega*, 1(1).

- Salgado, M., D., F. (2022). Uso de herramientas tecnológicas y nivel de competencias digitales en estudiantes en una institución tecnológica de Chiclayo. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108775>
- Sánchez, F., A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. RIDU. Revista Digital de Investigación Universitaria, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sifuentes, F., S. (2023). Influencia de la innovación tecnológica en la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación de Nuevo Chimbote – 2023. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/137057>
- Soto, S., E. (2018). Muestreo y tamaño de muestra para una tesis. <https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Torrecilla, J. (2020). Tipos de herramientas tecnológicas. Astraps.com. <https://www.astraps.com/articulo/1389/tipos-de-herramientas-tecnologicas/>
- Vargas, A. (2022, 18 de agosto). *El desafío de la transformación digital*. Fierros. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/el-desafio-de-la-transformacion-digital>.
- Vargas, K. (2021). Gestión por procesos para el desarrollo de un programa de retención estudiantil en la Facultad de Ingeniería de una universidad privada del sur de Lima. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/11630>
- Vega, C., E., Briones, L., D., y Mendoza, C., A. (2022). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. *Revista PUNKURI*. 1(2), 70-80. <https://doi.org/10.55155/punkuri.v1i2.28>
- Vega, R., M. (2023). Uso de herramientas tecnológicas en la comprensión lectora en una universidad de Lima-2022. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111658>
- Zamara, R., G. (2020). Aplicación de inteligencia de negocios para el proceso de ventas en una empresa de fabricación de envases sanitarios usando la herramienta Microsoft Power BI. (Tesis de maestría). Escuela Superior Politécnica del Litoral. <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/50329>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operativización de las variables

Título: Herramientas tecnológicas y gestión por procesos de una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
V₁: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS	Son programas o aplicaciones que permiten procesar información y acceder a ella, disponibles para cualquier usuario, mayormente de forma gratuita, que varía según las necesidades individuales de cada persona. Torrecilla y Moncada (2020)	Son un conjunto de medios digitales que permiten a las empresas optimizar los procesos aplicando la tecnología, compuesta por cuatro dimensiones: programas informáticos, redes sociales, aplicaciones móviles y páginas web.	PROGRAMAS INFORMÁTICOS Programas diseñados para realizar tareas específicas en dispositivos tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Procesos de Negocio - BPM. • RPA • Software de Gestión de Proyectos • Diagramación y Modelado de Procesos. 	01-02-03 04-05 06-07 08-09	Escala: ordinal Nivel de medición: Muy buena: [110;130] Buena: [89; 109] Regular: [68; 88] Deficiente: [47; 67] Muy deficiente: [26;46] Tipo de respuesta: Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			REDES SOCIALES Plataformas en línea que permiten a los usuarios conectarse, interactuar y compartir contenido con otras personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Seguimiento de tendencias y noticias • Escuchar al cliente 	10-11-12 13-14 15-16-17	
			APLICACIONES MÓVILES Programas diseñados para ser ejecutados en dispositivos móviles, ofreciendo una amplia variedad de funciones y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de notas y organización • Gestión de documentos 	18-19 20-21-22	
			PAGINAS WEB Paginas digitales accesibles a través de Internet que contienen información organizados en un formato estructurado y accesible mediante un navegador web.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación y colaboración • Gestión del tiempo 	23-24 25-26	
V₂: GESTIÓN POR PROCESOS	Es un enfoque que dirige el trabajo hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente mediante la creación de procesos de alto valor agregado. Bravo (2020) y Osvaldo (2021)	Es una herramienta de mejora para las empresas, compuesta por cuatro dimensiones: modelado de procesos, automatización de procesos, implementación y mejora continua en la que se empleará un cuestionario con respuestas del tipo Escala de Likert.	MODELACIÓN DE PROCESOS Presentación visual de las actividades que componen un proceso empresarial, con el fin de comprenderlo, analizarlo y mejorar su eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de Mapas de Procesos • Diseño y rediseño de los procesos priorizados. • Documentación de los procesos • Planificación de la implementación. 	01-02 03-04 05-06 07-08	Escala: ordinal Nivel de medición: Muy buena: [99;117] Buena: [80; 98] Regular: [61; 79] Deficiente: [42; 60] Muy deficiente: [23;41] Tipo de respuesta: Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Uso de herramientas informáticas para realizar tareas o actividades de forma automática y de la interoperabilidad para intercambiar datos y trabajar de manera conjunta y coordinada.	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas informáticas • Interoperabilidad 	09-10-11 12-13	
			IMPLEMENTACIÓN Elementos estratégicos, normativos, logísticos y la implementación de gestión.	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos estratégicos • Elementos normativos • Elementos logísticos • Implementación de gestión 	14 15 16 17-18-19	
			MEJORA CONTINUA Mejoramiento de procesos de una organización y la detección continua de errores o áreas de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de los procesos • Retroalimentación 	20-21 22-23	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Estimado colaborador, el presente cuestionario pretende recoger información de la forma como se está usando las herramientas tecnológicas en la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL. Agradezco que puedas leer detenidamente cada uno de los ítems y marques con una equis (X) la respuesta que creas conveniente. Esta información recolectada tiene fines académicos y son de carácter anónimo, los cuales serán manejados de acuerdo a los objetivos de la investigación, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

¡Gracias por tu colaboración!

DIMENSIÓN: PROGRAMAS INFORMÁTICOS						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1	Los programas informáticos utilizados actualmente en la empresa se integran adecuadamente con los procesos operativos.					
2	Los programas informáticos utilizados actualmente en la empresa generan errores en los procesos operativos.					
3	Los programas informáticos son actualizados para adaptarse a las variaciones de los procesos operativos.					
4	Los sistemas de automatización integrados optimizan el flujo de trabajo en los procesos clave de la empresa.					
5	Los sistemas de automatización de procesos en la empresa reducen las tareas repetitivas y errores.					
6	La empresa maximiza el uso de las funcionalidades del sistema de gestión para mejorar la gestión por procesos.					

7	El sistema de gestión ayuda a la empresa a adaptarse a cambios en el mercado y a nuevas demandas de los clientes.					
8	El personal se siente cómodo utilizando herramientas de diagramación y modelado para gestionar y mejorar los procesos operativos.					
9	La implementación de la diagramación y modelado de procesos ha contribuido a mejorar la comunicación interna.					

DIMENSIÓN: REDES SOCIALES

N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
10	Las redes sociales internas (chats corporativos) se utilizan de manera eficiente para la coordinación de tareas.					
11	El personal se siente cómodo utilizando redes sociales internas para coordinar tareas y compartir información relevante.					
12	Las redes sociales internas contribuyen a reducir los tiempos de respuesta ante consultas y solicitudes internas.					
13	Las redes sociales utilizadas en la empresa permiten el seguimiento efectivo de las tendencias del mercado ferretero.					
14	Las redes sociales utilizadas permiten monitorear a la competencia y ajustar sus estrategias de mercado.					
15	La empresa utiliza redes sociales para recopilar comentarios y sugerencias de los clientes de manera efectiva.					
16	Las redes sociales permiten a la empresa responder rápidamente a las consultas y preocupaciones de los clientes.					
17	La retroalimentación obtenida a través de redes sociales se integra adecuadamente en los procesos de mejora continua de la empresa.					

DIMENSIÓN: APLICACIONES MÓVILES

N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
18	El personal utiliza aplicaciones móviles para registrar y organizar tareas de manera eficiente durante el trabajo diario.					
19	Las aplicaciones móviles implementadas permiten una integración adecuada con					

	otros sistemas utilizados por la empresa para la gestión de procesos.					
20	El personal utiliza aplicaciones móviles para acceder rápidamente a documentos necesarios para la operación diaria.					
21	Las aplicaciones móviles permiten una actualización en tiempo real de los documentos y registros importantes de la empresa.					
22	Las aplicaciones móviles implementadas permiten compartir documentos de manera eficiente y segura entre el personal.					
DIMENSIÓN: PÁGINAS WEB						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
23	Las páginas web utilizadas por la empresa mejoran la comunicación interna entre el personal.					
24	Las páginas web permiten una comunicación más efectiva con los clientes.					
25	Las páginas web utilizadas en la empresa permiten una gestión eficiente del tiempo en la actualización de inventarios					
26	La integración de las páginas web con los procesos de venta facilita una gestión oportuna del tiempo.					

CUESTIONARIO: GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado colaborador, el presente cuestionario pretende recoger información de la forma como se está gestionando los procesos en la empresa G&L Distribuidora Plástica EIRL. Agradezco que puedas leer detenidamente cada uno de los ítems y marques con una equis (X) la respuesta que creas conveniente. Esta información recolectada tiene fines académicos y son de carácter anónimo, los cuales serán manejados de acuerdo a los objetivos de la investigación, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

¡Gracias por tu colaboración!

DIMENSIÓN: MODELACIÓN DE PROCESOS						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1	Los mapas de procesos desarrollados facilitan la comprensión de los procesos operativos en la empresa.					
2	Los mapas de procesos están actualizados y reflejan los cambios recientes en los procedimientos operativos.					
3	El diseño y rediseño de procesos priorizados contribuyen a una mayor satisfacción del cliente.					
4	El rediseño de procesos priorizados mejora la integración entre diferentes áreas de la empresa.					
5	La documentación de los procesos se actualiza para reflejar los cambios en los procedimientos operativos.					
6	La documentación de los procesos es accesible para el personal involucrado.					
7	La empresa planifica la implementación de nuevos procesos de manera detallada.					
8	La empresa establece cronogramas para implementar procesos priorizados.					

DIMENSIÓN: AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
9	Las herramientas informáticas utilizadas en la empresa se integran con los procesos operativos existentes.					
10	Las herramientas informáticas reducen las tareas repetitivas y mejoran el flujo de trabajo dentro de la empresa.					
11	Las herramientas informáticas facilitan la gestión de información y la toma de decisiones en tiempo real.					
12	Existe sincronización fluida de datos entre las diferentes herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de la empresa.					
13	Las herramientas informáticas utilizadas en la empresa permiten el intercambio de información en tiempo real entre diferentes áreas.					
DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
14	La empresa define claramente los objetivos estratégicos para la implementación de herramientas tecnológicas.					
15	La empresa establece políticas claras para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en los procesos operativos.					
16	La empresa desarrolla planes logísticos detallados para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas.					
17	La empresa establece planes claros y detallados para la implementación de la gestión por procesos.					
18	La empresa destina recursos para la implementación de la gestión por procesos.					
19	La empresa implementa procedimientos para ajustar y mejorar la implementación de la gestión por procesos en función de los resultados obtenidos.					

DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA						
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
20	La empresa realiza un seguimiento regular de todos los procesos clave para asegurar su correcta ejecución.					
21	La empresa utiliza herramientas tecnológicas para monitorear el desempeño de los procesos de manera continua.					
22	La empresa realiza encuestas o evaluaciones para recopilar retroalimentación sobre la eficacia de los procesos y su implementación.					
23	La empresa realiza retroalimentación al personal sobre su desempeño en los procesos.					

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Herramientas tecnológicas y gestión por procesos de una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable


Definición de herramientas tecnológicas: Torrecilla y Moncada (2020) la definen como, programas o aplicaciones que permiten procesar información y acceder a ella, disponibles para cualquier usuario, mayormente de forma gratuita, que varía según las necesidades individuales de cada persona.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Programas Informáticos	Gestión de Procesos de Negocio - BPM	Los programas informáticos utilizados actualmente en la empresa se integran adecuadamente con los procesos operativos.	1	1	1	1	-
		Los programas informáticos utilizados actualmente en la empresa generan errores en los procesos operativos.	1	1	1	1	-
		Los programas informáticos son actualizados para adaptarse a las variaciones de los procesos operativos.	1	1	1	1	-
	RPA	Los sistemas de automatización integrados optimizan el flujo de trabajo en los procesos clave de la empresa.	1	1	1	1	-
		Los sistemas de automatización de procesos en la empresa reducen las tareas repetitivas y errores.	1	1	1	1	-
	Software de Gestión de Proyectos	La empresa maximiza el uso de las funcionalidades del sistema de gestión para mejorar la gestión por procesos.	1	1	1	1	-
		El sistema de gestión ayuda a la empresa a adaptarse a cambios en el mercado y a nuevas demandas de los clientes.	1	1	1	1	-


	Diagramación y Modelado de Procesos	El personal se siente cómodo utilizando herramientas de diagramación y modelado para gestionar y mejorar los procesos operativos.	1	1	1	1	-
		La implementación de la diagramación y modelado de procesos ha contribuido a mejorar la comunicación interna.	1	1	1	1	-
Redes Sociales	Comunicación interna	Las redes sociales internas (chats corporativos) se utilizan de manera eficiente para la coordinación de tareas.	1	1	1	1	-
		El personal se siente cómodo utilizando redes sociales internas para coordinar tareas y compartir información relevante.	1	1	1	1	-
		Las redes sociales internas contribuyen a reducir los tiempos de respuesta ante consultas y solicitudes internas.	1	1	1	1	-
	Seguimiento de tendencias y noticias	Las redes sociales utilizadas en la empresa permiten el seguimiento efectivo de las tendencias del mercado ferretero.	1	1	1	1	-
		Las redes sociales utilizadas permiten monitorear a la competencia y ajustar sus estrategias de mercado.	1	1	1	1	-
	Escuchar al cliente	La empresa utiliza redes sociales para recopilar comentarios y sugerencias de los clientes de manera efectiva.	1	1	1	1	-
		Las redes sociales permiten a la empresa responder rápidamente a las consultas y preocupaciones de los clientes.	1	1	1	1	-

		La retroalimentación obtenida a través de redes sociales se integra adecuadamente en los procesos de mejora continua de la empresa.	1	1	1	1	-
Aplicaciones Móviles	Toma de notas y organización	El personal utiliza aplicaciones móviles para registrar y organizar tareas de manera eficiente durante el trabajo diario.	1	1	1	1	-
		Las aplicaciones móviles implementadas permiten una integración adecuada con otros sistemas utilizados por la empresa para la gestión de procesos.	1	1	1	1	-
	Gestión de documentos	El personal utiliza aplicaciones móviles para acceder rápidamente a documentos necesarios para la operación diaria.	1	1	1	1	-
		Las aplicaciones móviles permiten una actualización en tiempo real de los documentos y registros importantes de la empresa.	1	1	1	1	-
		Las aplicaciones móviles implementadas permiten compartir documentos de manera eficiente y segura entre el personal.	1	1	1	1	-
	Páginas Web	Comunicación y colaboración	Las páginas web utilizadas por la empresa mejoran la comunicación interna entre el personal.	1	1	1	1
Las páginas web permiten una comunicación más efectiva con los clientes.			1	1	1	1	-
Gestión del tiempo		Las páginas web utilizadas en la empresa permiten una gestión eficiente del tiempo en la actualización de inventarios	1	1	1	1	-
		La integración de las páginas web con los procesos de venta facilita una gestión oportuna del tiempo.	1	1	1	1	-


Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Herramientas Tecnológicas
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de herramientas tecnológicas en una empresa del rubro ferretero, Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dra Mirelly Sonia Aguilar Sanchez
Documento de identidad	32969014
Años de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Administración de negocios y Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	-
Firma	
Fecha	Nuevo Chimbote, 18 de mayo del 2024

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Herramientas Tecnológicas
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de herramientas tecnológicas en una empresa del rubro ferretero, Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Néstor Daniel González Rueda
Documento de identidad	32991045
Años de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública (Administración, MBA)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo, <u>Universidad Tecnológica del Perú</u> y <u>Universidad Privada del Norte</u>
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	-
Firma	 Néstor González Rueda PSICÓLOGO C.Ps. P.N° 10935
Fecha	Nuevo Chimbote, 18 de mayo del 2024

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Herramientas Tecnológicas
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de herramientas tecnológicas en una empresa del rubro ferretero, Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Maria Elena Chauca Quiñones
Documento de identidad	32967420
Años de experiencia en el área	Más de 15 años.
Máximo Grado Académico	Maestría en Administración de Negocios Dra. en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	-
Firma	
Fecha	Nuevo Chimbote, 18 de mayo del 2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable


Definición de gestión por procesos: Enfoque que dirige el trabajo hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente mediante la creación de procesos de alto valor agregado. Bravo (2020) y Osvaldo (2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Modelación De Procesos	Construcción de Mapas de Procesos	Los mapas de procesos desarrollados facilitan la comprensión de los procesos operativos en la empresa.	1	1	1	1	-
		Los mapas de procesos están actualizados y reflejan los cambios recientes en los procedimientos operativos.	1	1	1	1	-
	Diseño y rediseño de los procesos priorizados	El diseño y rediseño de procesos priorizados contribuyen a una mayor satisfacción del cliente.	1	1	1	1	-
		El rediseño de procesos priorizados mejora la integración entre diferentes áreas de la empresa.	1	1	1	1	-
	Documentación de los procesos	La documentación de los procesos se actualiza para reflejar los cambios en los procedimientos operativos.	1	1	1	1	-
		La documentación de los procesos es accesible para el personal involucrado.	1	1	1	1	-
	Planificación de la implementación	La empresa planifica la implementación de nuevos procesos de manera detallada.	1	1	1	1	-


		La empresa establece cronogramas para implementar procesos priorizados.	1	1	1	1	-
Automatización de Procesos	Herramientas informáticas	Las herramientas informáticas utilizadas en la empresa se integran con los procesos operativos existentes.	1	1	1	1	-
		Las herramientas informáticas reducen las tareas repetitivas y mejoran el flujo de trabajo dentro de la empresa.	1	1	1	1	-
		Las herramientas informáticas facilitan la gestión de información y la toma de decisiones en tiempo real.	1	1	1	1	-
	Interoperabilidad	Existe sincronización fluida de datos entre las diferentes herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de la empresa.	1	1	1	1	-
		Las herramientas informáticas utilizadas en la empresa permiten el intercambio de información en tiempo real entre diferentes áreas.	1	1	1	1	-
Implementación	Elementos estratégicos, normativos y logísticos	La empresa define claramente los objetivos estratégicos para la implementación de herramientas tecnológicas.	1	1	1	1	-
		La empresa establece políticas claras para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en los procesos operativos.	1	1	1	1	-
		La empresa desarrolla planes logísticos detallados para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas.	1	1	1	1	-

	Implementación de gestión	La empresa establece planes claros y detallados para la implementación de la gestión por procesos.	1	1	1	1	-
		La empresa destina recursos para la implementación de la gestión por procesos.	1	1	1	1	-
		La empresa implementa procedimientos para ajustar y mejorar la implementación de la gestión por procesos en función de los resultados obtenidos.	1	1	1	1	-
Mejora Continua	Monitoreo de los procesos	La empresa realiza un seguimiento regular de todos los procesos clave para asegurar su correcta ejecución.	1	1	1	1	-
		La empresa utiliza herramientas tecnológicas para monitorear el desempeño de los procesos de manera continua.	1	1	1	1	-
	Retroalimentación	La empresa realiza encuestas o evaluaciones para recopilar retroalimentación sobre la eficacia de los procesos y su implementación.	1	1	1	1	-
		La empresa realiza retroalimentación al personal sobre su desempeño en los procesos.	1	1	1	1	-


Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Gestión por procesos
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero, Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dra Mirelly Sonia Aguilar Sanchez
Documento de identidad	32969014
Años de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Administración de negocios y Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	-
Firma	
Fecha	Nuevo Chimbote, 18 de mayo del 2024

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Gestión por procesos
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero, Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Néstor Daniel González Rueda
Documento de identidad	32991045
Años de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública (Administración, MBA)
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo, <u>Universidad Tecnológica del Perú</u> y <u>Universidad Privada del Norte</u>
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	-
Firma	 Néstor González Rueda PSICOLOGO C.Ps. P.N° 18935
Fecha	Nuevo Chimbote, 18 de mayo del 2024

Ficha de validación de juicio de expertos

Nombre del instrumento	Escala Valorativa Gestión por procesos
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de la gestión por procesos en una empresa del rubro ferretero, Chimbote, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Maria Elena Chauca Quiñones
Documento de identidad	32967420
Años de experiencia en el área	Más de 15 años.
Máximo Grado Académico	Maestría en Administración de Negocios Dra. en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	-
Firma	
Fecha	Nuevo Chimbote, 18 de mayo del 2024

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

INSTRUMENTO 1: V1 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

ENCUESTADOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26
E1	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	4	3	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2
E2	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	1	2
E3	3	5	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	1
E4	4	4	4	1	1	5	5	4	3	5	5	5	1	2	5	4	4	1	1	3	3	2	1	2	1	1
E5	3	2	3	1	1	5	5	2	2	4	4	3	2	2	4	3	2	1	1	4	3	2	1	1	1	2
E6	4	4	3	1	1	4	4	4	3	4	3	5	2	3	5	4	4	2	2	3	3	2	2	3	1	1
E7	3	3	4	2	2	5	5	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	1	1	5	4	2	3	3	1	1
E8	3	4	5	1	1	5	4	4	3	4	2	4	1	2	3	2	2	1	2	4	4	2	3	3	1	1
E9	2	1	5	2	2	4	4	2	2	4	3	4	1	1	4	4	4	1	2	3	2	3	2	2	2	2
E10	3	4	4	2	2	4	3	4	4	5	4	3	2	3	4	5	4	2	1	2	1	1	2	2	1	1
E11	4	5	3	3	2	4	5	4	5	1	1	4	2	3	5	3	4	1	2	1	1	1	1	1	2	1

Utilizar la Prueba de Alfa de Cronbach

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right)$$

$\alpha = 0,75$

De acuerdo a la Escala de Alfa de Cronbach, se observa que el valor de $\alpha = 0,75$ cae en el intervalo **[0,6 – 0,8]**. Lo que indica que la confiabilidad del instrumento es buena y puede ser aplicado a toda la muestra de investigación.

INSTRUMENTO 2: V2 GESTIÓN POR PROCESOS

ENCUESTADOS	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23
E1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	1	2	2	2
E2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
E3	1	2	1	3	1	1	1	2	3	4	4	3	4	4	1	4	2	4	3	2	1	3	3
E4	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	5	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4
E5	2	4	3	2	2	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2	3	1	3	2	3	2
E6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E7	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	1	3	4	5	4	3	2	3	3
E8	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3
E9	2	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
E10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E11	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4

Utilizar la Prueba de Alfa de Cronbach

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right)$$

$\alpha = 0,97$

De acuerdo a la Escala de Alfa de Cronbach, se observa que el valor de $\alpha = 0,97$ cae en el intervalo **[0,8 – 1,0]**. Lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta y puede ser aplicado a toda la muestra de investigación.

Anexo 6: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Chimbote, 09 de mayo del 2024

Señor(a):
CHALA CAPILLO GERARDO OSCAR
GERENTE GENERAL
G & L DISTRIBUIDORA PLÁSTICA E.I.R.L.
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del tercer ciclo, del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su presentada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada:

Herramientas tecnológicas y gestión por procesos de una empresa del rubro ferretero en el Distrito de Chimbote, 2024

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración

Atentamente,

Marco Antonio Puescas Carhuapoma
DNI N.º 70562703



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autorización de uso de Información de la empresa G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L.

Yo **Gerardo Oscar Chala Capillo** identificado con DNI **80220247**, en mi calidad de **gerente general** de la empresa **G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L.** con R.U.C. N° **20569103950**, ubicada en la ciudad de **Chimbote**.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor **Marco Antonio Puestas Carhuapoma** Identificado con DNI N° **70562703**, del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para que utilice la siguiente información de la empresa **G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L.** con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de investigación para optar el Grado de Maestra en Administración de Negocios.

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

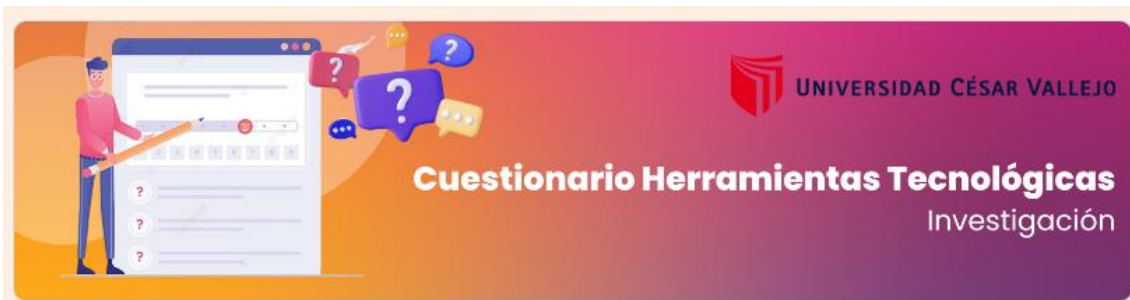
- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(X) Mencionar el nombre de la empresa.

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 80220247

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

Firma del Estudiante
DNI: 70562703

Anexo 7: Otras evidencias



Cuestionario Académico

Estimado colaborador, el cuestionario busca recabar datos sobre el **uso de herramientas tecnológicas** en la empresa **G&L Distribuidora Plástica EIRL**. Se solicita marcar las respuestas pertinentes. La información recopilada es anónima y se utilizará con propósitos académicos según los objetivos de la investigación.

marcopuescas@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

Se aplicará la escala:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario Gestión por procesos

Investigación

Cuestionario Académico

Estimado colaborador, el cuestionario busca recabar datos sobre la **gestión por procesos** en la empresa **G&L Distribuidora Plástica EIRL**. Se solicita marcar las respuestas pertinentes. La información recopilada es anónima y se utilizará con propósitos académicos según los objetivos de la investigación.

marcopuecas@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



 No compartido

Se aplicará la escala:

