



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Uso de los servicios de digitalización y su importancia como forma de negocio familiar durante la pandemia en el año 2020

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Yefri Lazaro Rojas Paucar – Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

LIMA, PERÚ

2021

MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR (A)

ALBARRACIN APARICIO, ROXANA ALEXANDRA

PRESIDENTE DEL JURADO:

MIEMBROS DEL JURADO:

JORGE CERNA

CARLOS ROMERO

DEDICATORIA

Para mis Padres, este logro es el resultado de sus enseñanzas. Gracias por educar en mis esas ganas de crecer, esas ganas de ser más de lo que sueño ser:

A mi novia Cinthia Flores, que siempre está apoyándome en cada objetivo propuesto.

AGRADECIMIENTOS

A los profesores de la Escuela ISIL que hicieron que renaciera en mi aquel amor por la carrera de Administración, en especial a mi asesora Roxana Albarracín, por el gran apoyo en la realización de la presente investigación.

ÍNDICE

Asesor y miembros del jurado.

Dedicatoria

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	10
I. Información General	12
1.1. Título del Proyecto	12
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	12
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.	12
1.4. Localización o alcance de la solución	13
Figura 1: Un salvavidas para las empresas durante la pandemia.....	13
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	14
2.1. Justificación	14
2.1.1. Limitaciones de la Investigación.....	14
2.2. Marco referencial	15
2.1.2. Antecedentes de la investigación.....	15
2.2.2. Marco teórico	17
2.3. Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1 Hipótesis general	23
2.3.2 Hipótesis específicas.....	23
2.4 Variables	24
Variable 1: Impacto de la digitalización.....	24
Variable 2: Negocios familiares durante la pandemia.....	24
2.5 Metodología de la investigación.....	25
2.6 Población y muestra	25
III. Resultados obtenidos	26
IV. Estimación del costo del proyecto	33
4.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	33

V. Desarrollo de la propuesta de innovación	34
5.1. Alcance esperado	34
5.2. Descripción del mercado objetivo	34
5.3. Descripción de la propuesta de la innovación	35
5.3.1. Diagnostico situacional	35
5.4. Procedimiento para la propuesta de mejora	36
5.4.1. Planteamiento de matriz FODA/MEFI/MEFE	36
5.4.2. Desarrollo del proyecto de innovación	37
5.5. Impacto de la propuesta de investigación	43
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	44
FUENTES DE INFORMACIÓN	46
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Presupuesto.....	333
Tabla 2.	FODA.....	366
Tabla 3.	Mapa de procesos.....	411
Tabla 4.	Diseño de interfaz	422

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Un salvavidas para las empresas durante la pandemia.....	133
Figura 2.	V1 - Negocio propio	300
Figura 3.	V2 - Negocio propio	300
Figura 4.	V1 – Negocio de competencia.....	311
Figura 5.	V2 – Negocio de competencia.....	311

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar si la digitalización impacta en los negocios familiares durante la pandemia en el año 2020. El enfoque de esta investigación fue mixta, porque se va a combinar los enfoques cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio. Sobre un estudio cuantitativo que nos ofrezca unos resultados, Además, el tipo de la investigación es aplicada, porque se va a investigar sobre la gestión administrativa para mejorar y a su vez aprovechar el tiempo optimizado, así generar conocimiento con innovación y adaptarse a nuevos procesos. También, el diseño de esta investigación es descriptiva, porque se va a especificar las propiedades, las características, o perfiles importantes de personas, grupos, empresas, comunidades y se trabajará con una muestra mediana. La población de estudio considero a emplear los negocios familiares del rubro de multiservicios (digitalización) que se encuentren operando en el distrito de La Victoria.

Sobre los resultados se pudo determinar en la hoja de cotejo qué tanto para el negocio propio como para la competencia ambas no cumplen con utilizar de manera correcta las aplicaciones móviles debido al factor que no tienen mucho conocimiento de la tecnología. Por último, se considera una propuesta de mejora que acompaña al problema de investigación, en implementar un sistema para acelerar el uso de la digitalización de los negocios familiares con la finalidad de agilizar los procesos internos y los servicios que se brindan.

Palabras claves: Digitalización, Negocios familiares, Gestión administrativa, Multiservicios, Implementación de mejora continua.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine if digitization impacts family businesses during the pandemic in 2020. The focus of this research was mixed, because qualitative and quantitative approaches will be combined in the same study. About a quantitative study that offers us some results. In addition, the type of research is applied, because it is going to investigate administrative management to improve and in turn take advantage of the optimized time, thus generating knowledge with innovation and adapting to new processes. Also, the design of this research is descriptive, because it is going to specify the properties, characteristics, or important profiles of people, groups, companies, communities and it will work with a medium sample. The study population considered to use family businesses in the multiservice category (digitization) that are operating in the district of La Victoria.

Based on the results, it was possible to determine in the collation sheet that both for the own business and for the competition both do not comply with the correct use of mobile applications due to the fact that they do not have much knowledge of the technology. Finally, an improvement proposal that accompanies the research problem is considered, to implement a system to accelerate the use of digitization of family businesses in order to streamline internal processes and services provided.

Keywords: Digitization, Family businesses, Administrative management, Multiservices, Implementation of continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar si la digitalización impacta en los negocios familiares durante la pandemia en el año 2020. Está compuesta por 5 apartados. En el primero se describe la información general, el título de la investigación, aquella área estratégica de desarrollo prioritario, también la actividad económica en que se aplicará la innovación, así como la localización o alcance de la solución.

En el segundo la descripción de la investigación aplicada, en la cual corresponde al desarrollo de la justificación, limitaciones de la investigación, marco referencial, antecedentes de la investigación que nos van permitir hacer una revisión retrospectiva del tema si otras personas han investigado lo mismo que yo, el marco teórico que da el fundamento teórico del trabajo. La formulación de la hipótesis (tanto principal como específica), la cual ha sido sujeto de contrastaciones y verificaciones. Asimismo, se encuentra las variables, las cuales permitieron la confección de las herramientas aplicadas para validar la pregunta principal de investigación. Además, la metodología de la investigación, donde se puede identificar las características individuales y propias de la investigación. Por último, la población y muestra.

En el tercero, se encuentra el análisis correspondiente de los resultados finales arrojados por la herramienta propuesta como la hoja de cotejo, las cuales nos

permiten realizar una correcta visualización de lo obtenido. Igualmente se aprecian las pruebas estadísticas.

En el cuarto la estimación del costo del proyecto, donde se describe el diseño del sistema de implementación para la digitalización del negocio, donde detallamos el presupuesto a emplear que incluye los servicios, equipos y gastos de suministros.

En el quinto el desarrollo de la propuesta de innovación, donde se implementa una página web que va a beneficiar a los negocios familiares optimizando la recepción de los pedidos que los clientes solicitan, además de resolver cualquier inquietud de los usuarios por el WhatsApp Business, con la finalidad de lograr una atención rápida y eficaz.

I. Información General

1.1. Título del Proyecto

Uso de los servicios de digitalización y su importancia como forma de negocio familiar durante la pandemia en el año 2020.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Carrera: Administración y Dirección de Negocios

Análisis y mejora de Procesos: Nos va a permitir identificar los problemas además de realizar capturas métricas, para modelar y mejorar resultados de esta investigación.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.

La investigación se aplicará en la actividad económica empresarial. Se escogió esta actividad con el objetivo de promover el financiamiento de las mypes, mediante créditos para capital de trabajo, así como para reestructurar y refinanciar sus deudas. Finalmente, esta investigación nos ayudará para que los pequeños comercios puedan reactivarse económicamente.

El Peruano, (2020) señala que las mypes desempeñan un papel central en el desarrollo de la economía nacional. De acuerdo con datos oficiales, constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan aproximadamente el 40% del producto bruto interno.

1.4. Localización o alcance de la solución.

- Determinar si los servicios de digitalización logran un gran impacto en el crecimiento de los negocios familiares durante la pandemia.

Se busca ayudar a los pequeños comercios a acelerar el uso de la digitalización, ya que la crisis sanitaria ha impulsado la transformación de este modelo operativo.

La clave hoy es seguir generando ingresos para sostenerse

en el mercado y una vía para ello es la digitalización de los procesos. No obstante, para muchas pymes esto puede volverse imposible sin el acompañamiento y apoyo adecuados que hagan el camino menos doloroso.

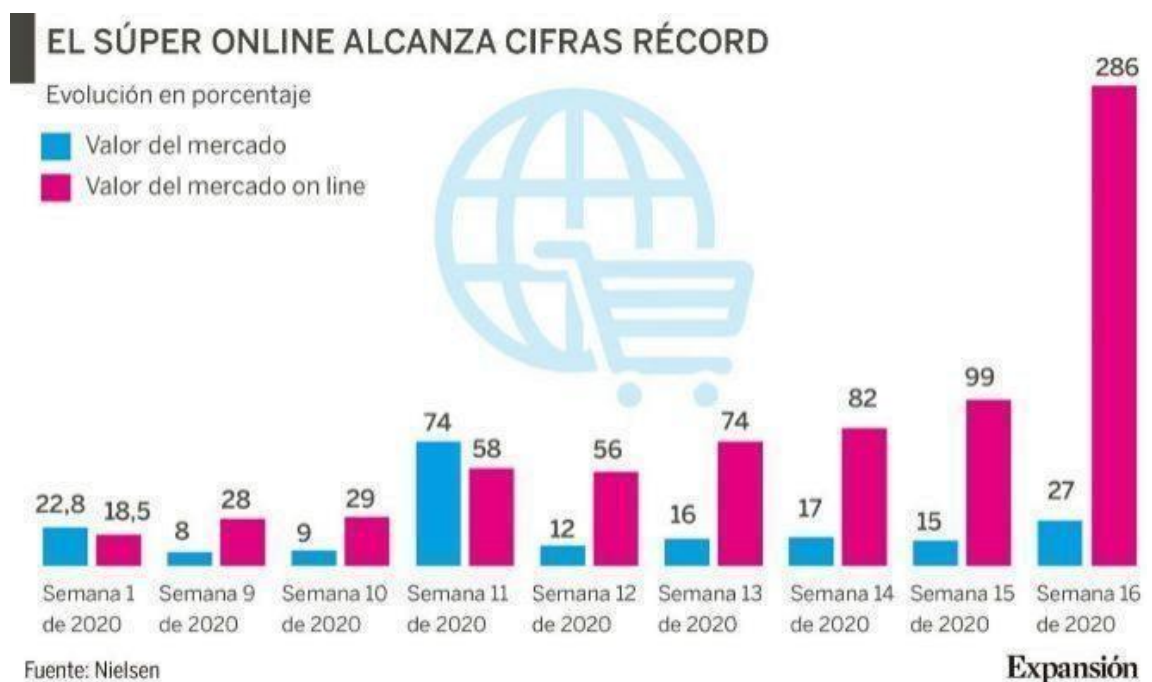


Figura 1: Un salvavidas para las empresas durante la pandemia

Fuente: Juste (2020)

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1. Justificación:

Para esta investigación se contó con dos tipos de justificación, en una primera parte una teórica, con la finalidad de enfocar el uso de los servicios de digitalización y su importancia como forma de negocio familiar durante la pandemia en el año 2020. Cuyos resultados mostraran los cambios que los negocios familiares han desarrollado para adaptarse a las nuevas circunstancias de la digitalización y profundizar los conocimientos teóricos sobre los procesos de adaptación acelerada, ya que estaría demostrando que el uso de la digitalización mejora el rendimiento de los pequeños comercios.

Además, se tiene una justificación metodológica, debido a que se va a generar un conocimiento nuevo al existente, también se va a diagnosticar realidades empresariales. Por último, se realizará cálculos matemáticos referentes al tema, una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

¿De qué manera el uso de los servicios de digitalización impacta en los negocios familiares durante la pandemia en el año 2020?

2.1.1. Limitaciones de la Investigación

No existen grandes limitaciones para la realización de la presente investigación; sin embargo, un inconveniente a tomar en cuenta en la búsqueda de antecedentes es que no se encuentran ambas dentro de investigaciones anteriores. Se encuentran referencias de manera individual para cada variable sobre el impacto de familias empresariales y el uso de tecnología en negocios locales.

Por lo tanto, esta limitación será superada ya que se va a plantear la aceleración de la digitalización para los negocios familiares.

2.2. Marco referencial:

2.1.2. Antecedentes de la investigación

Aira (2016). La sucesión exitosa en las empresas familiares: Se considera que las empresas familiares son más rentables que las no familiares, por el nivel de compromiso y la rapidez en la toma de decisiones. En atención a la autenticidad de lo anteriormente expresado, muchas familias se han motivado a concebir y construir su propio negocio, con visión futurista, y como un patrimonio para el núcleo familiar. Es conveniente destacar la visión de largo plazo de las empresas familiares, ya que para los fundadores éste es el legado que le dejarán a las generaciones futuras, donde se van realizando inversiones pacientes y constantes que rindan beneficios posteriores. Cuyo Objetivo fue: Establecer las características requeridas para la sucesión exitosa en empresas familiares del Estado Carabobo.

En cuanto a la metodología se utilizaron: Se recurre al esquema de la investigación cualitativa, a fin de obtener las descripciones detalladas de las situaciones, personas, interacciones y comportamientos observables; e incorporar las experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones de los participantes. A una población compuesta por: Mayoritariamente jóvenes. Una muestra de personas entrevistadas. Los resultados mostraron que: La empresa familiar está en manos de personas que son familia, con capacidad profesional, confianza, tolerancia, lealtad, colaboración y comunicación. Con características de liderazgo, rol de mando, adecuado uso de recursos de la empresa y negociación en condiciones favorables, búsqueda de resultados económicos satisfactorios. Con actitudes concretas que implican compromiso, integración afectiva y proactividad.

Barrera et al.,(2020). Uso de la tecnología en negocios locales de Acámbaro, Guanajuato: Se realizó una investigación cuantitativa con un alcance descriptivo, donde se recolectó información del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las empresas de la ciudad, dentro de sus actividades diarias como son las financieras, administrativas, comercialización y automatización de procesos. Cuyo objetivo fue: Identificar, verificar y determinar si las empresas de Acámbaro, Gto. hacen uso de las TIC en su proceso de comercialización, insumos y automatización. En cuanto a su metodología se utilizaron: El método estadístico donde se hizo uso de una muestra, bajo un universo finito, ya que se conocía el número de unidades económicas de la población acambareense.

A una población compuesta por: Encargados del negocio. Una muestra de 360 personas. Los resultados mostraron que: En el proceso de comercialización un 56.3 % dijo que sí hace uso de estas en sus procesos de comercialización, en cambio el 43.7 % externó que no hace uso de las TIC.

Muñoz et al.,(2019). Las micro, pequeñas y medianas empresas, una estrategia de aplicación de tecnología para aumentar la competitividad: Este trabajo ha desarrollado un modelo estructural que permite identificar bajo la percepción del empresario, la importancia de la aplicación y capacitación en tecnologías. Cuyo objetivo fue: Destacar que las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) son herramientas actuales que se consideran indispensables. En cuanto a su metodología se utilizaron: La aplicación del sistema estadístico PLS-SEM permitirá establecer el modelo estructural y el modelo de medida. A una población compuesta por: Organizaciones del sector servicio y comercio.

Una muestra de 59 individuos. Los resultados mostraron que: Se encontraron valores altos de fiabilidad en la aplicación de la prueba estadística de Alfa de

Cronbach donde se obtuvo 0.858 para la variable latente 1 (TIC's), 0.739 para la variable latente 2 (Capacitación) y 0.790 para la variable latente 3 (MiPyME's), lo que demuestra una vez más la fiabilidad del modelo estructural.

2.2.2. Marco teórico

Impacto de la digitalización.

Automatización de los procesos del negocio mediante la digitalización

La automatización mejora los procesos porque “los trabajadores generan sus tareas de una forma más rápida y eficaz, además realizan un control de los programas en un tiempo instantáneo y gestionan el tiempo de manera ordenada” (San Martín y Chavesta 2021,p.?)

El papel que cumple la automatización de procesos en la digitalización hoy en día es vital para modernizar los negocios mediante la tecnología con la finalidad de satisfacer al cliente. Para Tiusabá (2020), al referirse a la digitalización determina:

Para el entramado empresarial, y en particular para las pymes, la digitalización se presentó como un instrumento para mantenerse a flote y salir de la crisis. Pero, ¿Qué significa digitalizar las empresas? Aunque hay muchas aproximaciones a este concepto, necesitamos entenderlo en su carácter amplio, más allá de la simple adquisición de productos y servicios digitales. La digitalización (o transformación digital) de una empresa consiste en incorporar productos, servicios y soluciones digitales en todos los procesos operativos y estratégicos, de manera que se incremente rápidamente la productividad, competitividad e incorporación de valor, transformando incluso el modelo de negocio y las relaciones con todos los demás agentes económicos. (p.?)

El teletrabajo.

En una manera primordial en las organizaciones, permite que los colaboradores realicen sus funciones ejerciendo uso de las tecnologías de última generación. También este sistema de trabajo reduce los costos de la oficina en las compañías, beneficiando en su economía. Además, se ha verificado que los empleados que son padres de familia pueden pasar más tiempo con sus hijos, los jefes se han vuelto flexibles en ese aspecto y saben más cosas de la vida familiar del trabajador (Morgan, 2021).

Actualmente el teletrabajo se ha convertido en algo esencial para el colaborador de una empresa ya que de ese modo sigue realizando las actividades que le corresponda y así generar un beneficio en la organización. (Verano et al.,2013, p.?), al referirse al teletrabajo sostiene:

El teletrabajo en las organizaciones se ha utilizado como ejemplo de política para la mejora de la movilidad de las ciudades y del entorno, a través de la reducción en la frecuencia y la duración de los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo. Sin embargo, el teletrabajo no parece estar calando entre empresas y trabajadores, por lo que las pretendidas mejoras no se están consiguiendo. La movilidad en los núcleos urbanos podría verse mejorada mediante un mayor interés de empresas y trabajadores por adoptar esta forma de trabajo.

Plataformas móviles que permitan trabajar desde cualquier lugar.

El incremento de móviles inteligentes ha ayudado a las personas a poder manejar varias apps móviles, eso permite a los negocios familiares estén cerca a sus clientes. El 68 % de los estadounidenses utilizan un teléfono inteligente y, probablemente, emplean 162 minutos usando las apps. Realmente, es una gran oportunidad de hacer que el negocio avance de manera rápida indicando a los usuarios las ventajas más avanzadas a través de la aplicación (Shastri, 2019).

Las plataformas móviles en los pequeños comercios se han convertido en el medio principal para poder generar ingresos como si estuvieran atendiendo a los usuarios de manera presencial. Giraldo (2019), al referirse de las plataformas móviles determina:

Las plataformas de comercio electrónico abundan hoy en día en internet. Gracias a ellas es posible comprar lo más diversos productos y servicios sin salir de casa, sin fronteras físicas. Cada vez más las plataformas de e-commerce crecen en todos los sectores. Incluso en países donde esta práctica no era tan común hace algunos años, cada día se está popularizando más. (p.?)

Herramientas de videoconferencias más efectivas en las reuniones y sesiones de trabajo

Las videoconferencias se han convertido en un elemento fundamental en los equipos de trabajo para una compañía ya que así se pueden reunir para coordinar, ver objetivos, indicadores y compartir buenos momentos. Martin (2020), al referirse a las videoconferencias menciona:

Cuando hablamos de herramientas para hacer reuniones efectivas virtuales, tenemos muchas opciones. Cada vez más. Y es que, antes de la irrupción de la tecnología, la única forma que teníamos de hacer reuniones era físicamente. Sin

embargo, en la actualidad se pueden hacer con un ordenador, una cámara e internet. Las reuniones 2.0 o las reuniones virtuales presentan muchas ventajas. Cada vez más empresas las eligen tanto por necesidad como pensando en la productividad. Por ello, necesitas tener a mano productos que te permitan llevarlas a cabo. (p.?)

Así mismo, se puede afirmar que el home office ha generado que muchos trabajadores busquen herramientas necesarias para desempeñar sus labores de manera rápida y eficaz. En este caso podemos indicar que la plataforma del Zoom de videoconferencia ha beneficiado potencialmente a los colaboradores para que puedan conectarse y tener reuniones por largas horas ya que tiene un enfoque más empresarial con la finalidad de que estén conectados como si estuvieran de manera presencial (Cahun, 2020).

Negocios familiares durante la pandemia.

Estructuras y limitaciones del negocio familiar

La mayoría de negocios familiares durante la pandemia han cambiado de rubro para que así puedan subsistir y seguir generando ingresos. (Echaiz et al.,2020, p.),al referirse a las estructuras indica:

Los negocios han modificado su estructura organizacional, el 41 % ha modificado las funciones en los puestos de trabajo y el 70 % ha modificado o modificará su estrategia de negocio. Para que sea posible la adopción de este tipo de decisiones dentro de las empresas familiares es relevante la adopción del corporate governance. Aquellas empresas familiares peruanas que, de forma previa, habían instituido un gobierno empresarial les ha sido más llevadera la toma de decisiones como: el cambio de giro del negocio, un nuevo

plan estratégico para el negocio o decisiones para salvaguardar el flujo de caja del negocio.

Debido a la pandemia actual podemos verificar bien nuestras limitaciones de los recursos y oportunidades que tenemos. Además, esto nos respalda para estar preparados y afrontar un mayor número de opciones cuando se requiera. La finalidad de los negocios familiares en la actualidad es surgir nuevamente de manera rápida para darle vuelta al sistema sanitario y a la sociedad (Escribá, 2020).

El negocio familiar en la sociedad actual.

Los negocios familiares en la sociedad actual hoy en día son más importantes que nunca, ya que puede ser una pieza clave para ayudar a construir una sociedad más justa. Martinelli (2020), al referirse al negocio en la sociedad actual determina:

Que es importante encarar una situación como la actual con tranquilidad y el mayor optimismo posible, teniendo presente que en toda crisis surgen oportunidades y es clave estar atentos para ser los primeros en aprovecharlas. En segundo lugar, sugiere aprovechar que en una organización familiar la toma de decisiones es más flexible, dándonos la oportunidad de realizar cambios o ajustes de manera ágil y rápida.

Capitalicemos ese aspecto para tomar medidas orientadas a recuperar el negocio.
(p.?)

Los negocios familiares a lo largo de la historia han sabido salir adelante de diferentes pandemias, sobre todo sin dejar de ser exitosas en el mercado global. Además, la perplejidad va a seguir en auge en las empresas familiares, lo mismo que la desconfianza ya que los empresarios no tienen la mirada de antes, por lo

tanto, se necesita un líder que sepa dirigir en los tiempos de abundancia y de crisis (Polo, 2020).

Ciclo de vida del negocio familiar.

Es la etapa inicial de la vida de los pequeños comercios, en lo que inicia el emprendimiento. Jáuregui (2016), al referirse al ciclo de vida sostiene:

Que la implantación de un protocolo de gobierno corporativo de la empresa será muy recomendable para acordar sobre cómo van a funcionar los órganos de dirección, dejando definidos los límites entre los diferentes niveles de gobierno y en cómo van a ser sus relaciones para evitar que un nivel de gobierno se entrometa en el otro, anulando o distorsionando el buen funcionamiento de los mismos. (p.?)

Todos los negocios evolucionan a pasar de los años, en una empresa familiar la responsabilidad es muy grande ya que tienen conceptos definidos que el proyecto tiene que permanecer a través del tiempo. Esto genera una ventaja fundamental para el empresario y también una serie de dificultades especialmente en los ciclos vitales de la empresa familiar (Tápies, 2016).

El negocio familiar y el entorno.

El entorno es sumamente importante entre las empresas pequeñas y medianas, las cuales son el motor para que puedan permanecer en el tiempo. Para García (2020) al referirse al negocio familiar argumenta:

Se realizó un estudio que muestra un avance positivo en el tema cultural, ya que 49% de las familias empresarias se empeña en fortalecer su cultura y valores, mientras que solo 6% tiene dificultades para hacerlo. El resto (45%) debe redoblar esfuerzos. Es muy positivo ver 49% de las familias empresarias

trabajando por fortalecer su cultura, contra solo 6% que tiene problemas en términos de sus valores. La confianza y el respeto son valores que están o no están. No hay tal cosa como una confianza a medias. (p.?)

Algunos negocios familiares tienen un valor agregado en las novedades que solicita el entorno. Las empresas familiares suelen darle bastante énfasis en la toma de decisiones a los agentes del entorno del negocio (colaboradores, clientes, proveedores). Estos negocios valoran principalmente las relaciones interpersonales y generan un impulso profesional dentro del grupo de trabajo, es la clave fundamental en el éxito de su crecimiento (Pavón, 2016).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

La digitalización impacta positivamente en el rendimiento de los negocios familiares en el distrito de La Victoria.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: La digitalización impacta positivamente en la organización de los negocios familiares ubicados en el distrito de La Victoria.

H2: La digitalización impacta positivamente en la delegación de funciones de los negocios familiares ubicados en el distrito de La Victoria.

H3: La digitalización impacta positivamente en las inversiones de los negocios familiares ubicados en el distrito de La Victoria.

2.4 Variables

Variable 1: Impacto de la digitalización

Definición conceptual: Es optimizar Internet como canal de relación, pero también transformar el negocio tanto internamente, como de cara al exterior. Muchas empresas familiares han pasado de negocios basados en producto a negocios basados en relación, y digitalizar es acompañar todo este proceso. Consideran los 3 elementos básicos para su procedimiento que son:

- Teletrabajo
- Plataformas móviles
- Automatización de procesos

Variable 2: Negocios familiares durante la pandemia

Definición conceptual: Son aquellas con fines económicos cuya propiedad y niveles gerenciales pertenecen a una organización de familia, los propietarios tienen deseo de perpetuar en el tiempo la obra del fundador, por lo general el pariente cercano es el sucesor de tomar las riendas de la empresa familiar.

Durante la pandemia los negocios han sabido invertir para seguir creciendo en su rubro respectivo.

- La organización
- Delegación de funciones
- Inversiones

2.5 Metodología de la investigación

El diseño metodológico de la investigación se estructura de la siguiente manera:

- Tipo: Es aplicada porque se va a investigar sobre la gestión administrativa para mejorar y a su vez aprovechar el tiempo optimizado, así generar conocimiento con innovación y adaptarse a nuevos procesos.
- Enfoque: Es mixta porque se va a combinar los enfoques cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio. Sobre un estudio cuantitativo que nos ofrezca unos resultados llamativos en alguna de sus variables y que afecte a una determinada franja de población, se puede utilizar posteriormente un estudio cualitativo en esa franja poblacional para comprender mejor el fenómeno.
- Diseño: Es descriptiva porque se va a especificar las propiedades, las características, o perfiles importantes de personas, grupos, empresas, comunidades, además se trabajará con una muestra mediana.
- Nivel: Es investigación simple porque se dará a conocer los resultados del estudio.

2.6 Población y muestra

- Población a emplear: Negocios familiares del rubro de multiservicios (digitalización) que se encuentren operando en el distrito de La Victoria.
- Muestra seleccionada a estudiar: Un negocio familiar y uno de la competencia destinado al rubro de multiservicios (digitalización) que se encuentra operando en el distrito de la Victoria.

III. Resultados obtenidos

Negocio Propio

	Indicador	Si	No	Observaciones
1	Se prioriza las evaluaciones de desempeño en su negocio.		x	Se identificó que no cumple por falta de una cantidad mayor de empleados.
2	Considera que la disciplina es fundamental en cualquier tipo de negocio.	x		Se verifico que utilizan la disciplina para el bienestar del negocio.
3	Es importante para usted la comunicación en los negocios	x		Se cerciora que la comunicación es fundamental en el negocio
4	Sus empleados realizan aprendizaje constante en el negocio familiar.	x		Se verifico que los empleados cada día aprenden algo nuevo.
5	Su negocio utiliza de manera correcta las aplicaciones móviles		x	Se identificó que no cumple por falta de conocimiento de tecnología
6	Es importante para usted los usuarios activos en su negocio.	x		Se identificó que tiene usuarios frecuentes en el negocio.
7	Que tan probable es que su negocio realice retención del cliente.	x		Se verifico una retención de cliente de manera constante.
8	Considera que el tiempo de carga de la app trae muchos beneficios en su negocio.	x		Las apps que se maneja en el negocio, trae muchos beneficios para la rapidez de la atención.
9	Su empresa familiar tiene una competencia constante con otros negocios.	x		Se verifico que existe bastante competencia en la ubicación del negocio.
10	Su negocio familiar tiene calidad en los servicios que brinda.	x		Se cerciora de la buena calidad que recibe el cliente final por el servicio,
11	Sus empleados generan productividad constante en el negocio.	x		Se verifico que los empleados son productivos en el día a día
12	Está de acuerdo con la rentabilidad obtenida en su negocio.	x		Se identificó que la rentabilidad del negocio tiene días buenos y malos.

	Indicador	Si	No	Observaciones
1	Se da a conocer inmediatamente la idea de su negocio.	x		Se verifico una idea clara del rubro del negocio.
2	Su negocio tiene consejo de familia.		x	Se identificó que no cuenta con consejo de familia, por falta de familiares involucrados en el negocio.
3	Se prioriza la seguridad familiar en su negocio.	x		Se cerciora la seguridad del negocio durante las horas de su atención en el día.
4	Sus empleados tienen tiempo para compartir en familia.	x		Se verifico que los empleados no se quedan más de su hora de salida.
5	Su negocio ha tenido tiempo de madurez.	x		Al cumplir este indicador se genera una ventaja competitiva con respecto a la competencia.
6	Considera que su negocio familiar necesita una sucesión.	x		Se verifico que en un futuro próximo, el hijo del dueño lo va a sustituir.
7	Considera que su negocio familiar tiene profesionales altamente preparados.		x	Se identificó que no cuenta con profesionales preparados por falta de dinero para contratarlos.
8	Considera que su negocio familiar siempre ha tenido trabajadores idóneos.	x		Se cerciora que los pocos trabajadores tienen bastante tiempo trabajando en el negocio.
9	Ha estado involucrado en nuevas oportunidades de crecimiento en su negocio.	x		Al cumplir con este indicador se diferencia con respecto a los negocios del rubro.
10	Su negocio familiar tiene cuentas por pagar.	x		Se identificó que el negocio tiene que pagar los servicios básicos para el funcionamiento del local.
11	Su negocio familiar tiene gastos operativos.	x		Se verifico que el negocio es rentable para que pueda abonar los sueldos.
12	Existe una financiación en su negocio durante la pandemia.	x		Se corrobora que el negocio tiene préstamo de un banco, para que pueda seguir operando durante la pandemia.

Negocio de la competencia

	V1	Si	No	Observaciones
1	Se prioriza las evaluaciones de desempeño en su negocio.		x	Se identificó que no cumple por falta de una cantidad mayor de empleados.
2	Considera que la disciplina es fundamental en cualquier tipo de negocio.		x	Se identificó que no cumple con tener una disciplina en el horario de atención del negocio.
3	Es importante para usted la comunicación en los negocios	x		Se cerciora que la comunicación en fundamental en el negocio
4	Sus empleados realizan aprendizaje constante en el negocio familiar.	x		Se verifico que los empleados cada día aprenden algo nuevo.
5	Su negocio utiliza de manera correcta las aplicaciones móviles		x	Se identificó que no cumple por falta de conocimiento de tecnología
6	Es importante para usted los usuarios activos en su negocio.	x		Se identificó que tiene usuarios frecuentes en el negocio.
7	Que tan probable es que su negocio realice retención del cliente.		x	Se identificó que no cumple con el seguimiento de retener a sus clientes.
8	Considera que el tiempo de carga de la app trae muchos beneficios en su negocio.	x		Las apps que se maneja en el negocio, trae muchos beneficios para la rapidez de la atención.
9	Su empresa familiar tiene una competencia constante con otros negocios.	x		Se verifico que existe bastante competencia en la ubicación del negocio.
10	Su negocio familiar tiene calidad en los servicios que brinda.	x		Se cerciora de la buena calidad que recibe el cliente final por el servicio,
11	Sus empleados generan productividad constante en el negocio.	x		Se verifico que los empleados son productivos en el día a día
12	Está de acuerdo con la rentabilidad obtenida en su negocio.	x		Se identifica que la rentabilidad del negocio tiene días buenos y malos.

	Indicador	Si	No	Observaciones
1	Se da a conocer inmediatamente la idea de su negocio.	x		Se verifico una idea clara del rubro del negocio.
2	Su negocio tiene consejo de familia.		x	Se identificó que no cuenta con consejo de familia por falta de familiares involucrados en el negocio
3	Se prioriza la seguridad familiar en su negocio.	x		Se cerciora la seguridad del negocio durante las horas de su atención en el día.
4	Sus empleados tienen tiempo para compartir en familia.		x	Se identificó que no cumple con el indicador ya que sus empleados se quedan más tiempo de su horario de trabajo.
5	Su negocio ha tenido tiempo de madurez.		x	Se identificó que no cumple ya que el negocio se visualiza estancado sin crecer en el rubro.
6	Considera que su negocio familiar necesita una sucesión.		x	Se identificó que no cumple, ya que el dueño desea seguir a cargo del negocio.
7	Considera que su negocio familiar tiene profesionales altamente preparados.		x	Se identificó que no cuenta con profesionales preparados por falta de dinero para contratarlos.
8	Considera que su negocio familiar siempre ha tenido trabajadores idóneos.		x	Se identificó que no cumple ya que algunos trabajadores se han ido robando cosas del negocio.
9	Ha estado involucrado en nuevas oportunidades de crecimiento en su negocio.		x	Se identificó que no cumple con este indicador ya que el negocio no se ha reinventado durante la pandemia.
10	Su negocio familiar tiene cuentas por pagar.	x		Se verifico que el negocio tiene que pagar los servicios básicos para el funcionamiento del local.
11	Su negocio familiar tiene gastos operativos.	x		Se verifico que el negocio es rentable para que pueda abonar los sueldos.
12	Existe una financiación en su negocio durante la pandemia.	x		Se corrobora que el negocio tiene préstamo de un banco para seguir operando durante la pandemia.

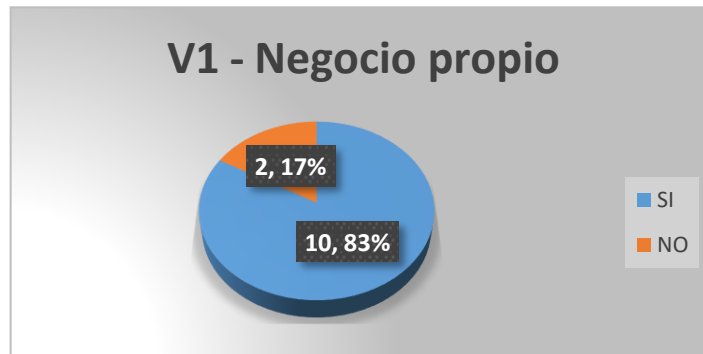


Figura1. V1 - Negocio propio
Fuente: Elaboración propia

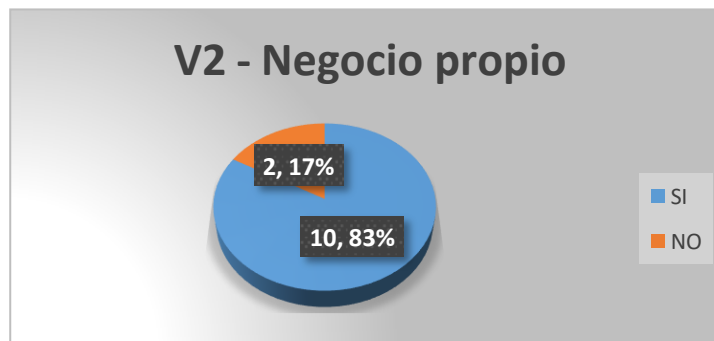


Figura 2. V2 - Negocio propio
Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa en los resultados del negocio propio de la V1 y V2, el 10.83% de los indicadores son cumplidos en la hoja de cotejo, esta cifra hace referencia a 18 ítems. Por otro lado, el 2.17% de los resultados son los que no cumplen, es decir 4 ítem, esto se debe a que no se realiza los procesos a los cuales estos indicadores hacen referencia.



Figura 3. V1 – Negocio de competencia
Fuente: Elaboración propia

Además, se observa en los resultados del negocio de la competencia de la V1, el 8.67% de los indicadores son cumplidos en la hoja de cotejo, esta cifra hace referencia a 8 ítems. Por otro lado, el 4.33% de los resultados son los que no cumplen, es decir 4 ítem, esto se debe a que no se realiza los procesos a los cuales estos indicadores hacen referencia.

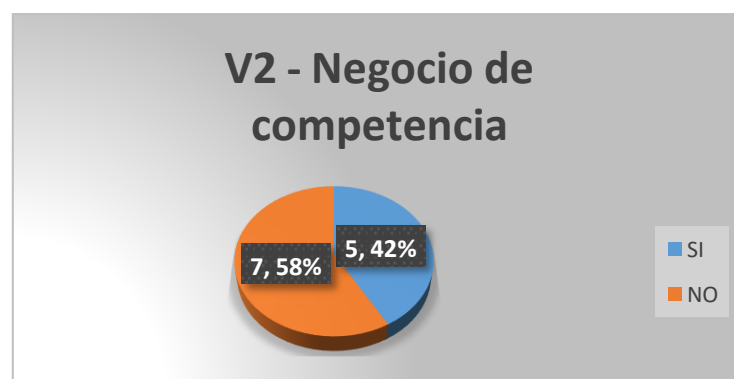


Figura 4. V2 – Negocio de competencia
Fuente: Elaboración propia

También, se observa en los resultados del negocio de la competencia de la V2, el 5.42% de los indicadores son cumplidos en la hoja de cotejo, esta cifra hace

referencia a 5 ítems. Por otro lado, el 7.58% de los resultados son los que no cumplen, es decir 7 ítems, esto se debe a que no se realizan los procesos a los cuales estos indicadores hacen referencia.

Con respecto a la pregunta 5 de la V1 tanto para el negocio propio como para la competencia, ambas no cumplen con este criterio debido al factor que no tienen mucho conocimiento de la tecnología. En la pregunta 2 de la V1, se verifica que el negocio propio cumple con este criterio, sin embargo, en el negocio de la competencia no cumple con este criterio debido a que no respetan el horario de atención al público, es lo que se ha podido identificar al pasar la hoja de cotejo. Por último, en la pregunta 4 de la V2 podemos indicar que el negocio propio sí cumple con este criterio y el negocio de la competencia no cumple con este indicador debido a que sus empleados se quedan por más tiempo de lo debido en su jornada laboral.

Debido a estos resultados y a las observaciones derivadas del análisis entre el negocio propio y la competencia se llega a la conclusión de implementar un sistema para acelerar el uso de la digitalización de los negocios familiares con la finalidad de agilizar los procesos internos y los servicios que se brindan, buscando así la mejora continua.

IV. Estimación del costo del proyecto

4.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

El negocio familiar Multiservicios Yepi net, debe generar una modificación de los equipos existentes para obtener una atención rápida y eficiente mediante la digitalización, por esa razón se necesita comprar una buena computadora y celular de última generación. Además, de tener una impresora multifuncional que también escanee y saque fotocopias. Por último, contratar un servicio de internet de fibra óptica con alta calidad para no tener ningún inconveniente a la hora de gestionar los requerimientos del cliente.

A continuación, se detallan los gastos correspondientes de los equipos nuevos a usar, gastos de suministro y los servicios a contratar.

Tabla 1: Presupuesto

OBJETIVO	DETALLE	CANTIDAD	UM	COSTO	PLAZO EN MESES	TOTAL
Diseño del sistema de implementación para la digitalización del negocio.	SERVICIOS					
	Internet	1	Unidad	S/ 220	12	S/ 2640
	Luz	1	Unidad	S/ 230	12	S/ 2760
	Agua	1	Unidad	S/ 150	12	S/ 1800
	Arbitrios	1	Unidad	S/ 60	12	S/ 720
	EQUIPOS					
	Laptop	1	Unidad	S/ 6000	1	S/ 6000
	Impresora	1	Unidad	S/ 1050	1	S/ 1050
	Celular	1	Unidad	S/ 1300	1	S/ 1300
	Mesa de trabajo	1	Unidad	S/ 700	1	S/ 700
	GASTO DE SUMINISTRO					
	Tintas	3	Unidad	S/ 140	4	S/ 560
	Papel bond	1	Caja	S/ 125	12	S/ 1500
TOTAL						
						S/ 19030

Elaboración propia

V. Desarrollo de la propuesta de innovación

5.1. Alcance esperado

La propuesta de innovación es crear una página web donde el cliente pueda visualizar los precios, realizar el pago y gestionar los servicios que se brinda en el negocio de una manera más rápida sin necesidad de acercarse al local de atención ya que estamos viviendo actualmente la crisis del COVID 19. Los sectores que se van a beneficiar son las MYPES, la expectativa que se desea cubrir con la mejora es digitalizar totalmente el negocio familiar para poder seguir con la actividad y así satisfacer la demanda de los usuarios.

5.2. Descripción del mercado objetivo

El mercado objetivo es el negocio familiar, las propuestas que se busca implementar es mejorar el tiempo de atención al cliente y tener mayor productividad mediante la página web, donde se va a digitalizar todos los servicios que se ofrece. Se puede comercializar y sacar provecho de esta propuesta ya que la mayoría de los pequeños negocios del mismo rubro en el distrito de la Victoria no cuentan con una página web y es un beneficio que se puede obtener luego de la implementación. Logrando así que los negocios familiares de este rubro cuenten con procesos automatizados y ágiles.

5.3. Descripción de la propuesta de la innovación

5.3.1. Diagnostico situacional

- Antecedentes de la empresa

El negocio familiar antes de pandemia del COVID 19, realizaba la atención de manera presencial en el horario de lunes a viernes de 09:00am a 10:00pm y sábado de 09:00am a 05:00pm, con alta demanda de clientes no solamente del distrito de la Victoria si no de diferentes distritos de Lima que solicitaban los diferentes servicios que se brinda. Actualmente por la coyuntura que estamos pasando el negocio se encuentra cerrado, solamente está abierto por una pequeña puerta y la atención mayormente es mediante llamadas, WhatsApp y correo. Además, el horario de atención se ha reducido de lunes a viernes de 09:00am a 07:00pm y sábado de 09:00am a 01:00pm.

- Información básica de la empresa

Nombre Comercial: Multiservicios Yepi Net

Número de RUC: 1044185171

Fecha de Inicio: 30/05/2005

Actividad económica: Telecomunicaciones

- Descripción de actividades y/o procesos

Servicio de fotocopias

Servicio de impresiones

Servicio de escaneos

Servicio de espiralado y anillado

Venta de útiles de oficina

5.4. Procedimiento para la propuesta de mejora

5.4.1. Planteamiento de matriz FODA/MEFI/MEFE

Tabla 2: FODA

Factores internos (controlables)	Factores externos (no controlables)
FORTALEZAS 1. Compromiso 2. Incorporación de soluciones digitales para un protagonismo que anteriormente pasaba desapercibido. 3. Flexibilidad 4. Comunicación fluida	OPORTUNIDADES 1. Tener buenas y duraderas relaciones con el personal, proveedores y clientes. 2. Facilitando el acceso a la información, 3. Explorar nuevos mercados. 4. Nuestra competencia está débil.
DEBILIDADES 1. Temor a las tecnologías 2. Rigidez o poca disposición al cambio y las críticas. 3. Poca disposición para delegar autoridad y responsabilidad. 4. Intereses personales en los conflictos	AMENAZAS 1. Menos acceso a fuentes de financiamiento 2. La situación política del país es inestable. 3. Falta de sucesores competentes y calificados. 4. Organización confusa, estructura poco definida.

Elaboración propia

5.4.2. Desarrollo del proyecto de innovación

- Definir el objetivo de la página

- Hacer negocio:

Aumentar los productos que se ofrecen en el negocio familiar y así generar una mayor rentabilidad mediante la página web.

- Ampliar la cartera de clientes:

La página web es esencial hoy en día para que los negocios familiares tengan un mayor número de clientes de diferentes zonas del país.

- Mejorar la satisfacción del cliente:

Tener un sitio web es importante para brindar un mejor servicio y así gracias a la tecnología, el negocio sea reconocido por la calidad que se brinda al cliente.

- Elegir el estilo

El negocio familiar ya tiene tiempo establecido por eso es importante implementar una página web.

- Creación de un sitio web:

La página web debe tener distintas secciones de productos para que el cliente pueda visualizar y realizar su compra.

- Ingreso del cliente a la página web:

El usuario una vez que ingrese a la página web, podrá ver el WhatsApp donde indique (Buen día ¿En qué podemos ayudarte?, con la finalidad de que se contacte con el negocio y así se resuelva cualquier inquietud que tenga sobre los servicios.

- Historia del negocio familiar:

La página web debe indicar los inicios de la empresa familiar junto a la visión y misión.

- Secciones de los servicios digitales:

El cliente podrá ver en la página web, las secciones que se brindan como impresiones, copias, escaneos, útiles de oficina y espiralados.

- Selección de productos:

El cliente podrá visualizar un carrito de compras donde podrá ir añadiendo los productos que requiera y al final le saldrá la suma total de todo lo seleccionado.

- Medio de pago:

El cliente podrá escoger cualquier método de pago que pueda efectuar y el comprobante de pago le llegara a su correo indicando que su compra se ha realizado de manera exitosa.

- **Elegir palabras clave**

Es importante cuando los clientes ingresen a su buscador de google y tecleen ciertas palabras relacionadas al negocio familiar aparezca la página web.

Las palabras más significativas para que sea efectivo y este optimizado desde el principio son:

- Multiservicios
- Yepi Express
- Copias e impresiones digitales
- Digitalización de Docs

- Estructura la información y crea contenidos

Al tener ya claro como los posibles clientes van a buscar el negocio familiar, se va a detallar la información de cada sección de la página web.

- **Acerca de nosotros**

Resumen del inicio del negocio más la visión y misión

- **Servicios**

Copias e impresiones digitales:

- Excelente calidad de imagen color y BN,
- Copias e impresiones a gran demanda,
- Gramajes de papel hasta 300 gr.

Escaneos:

- Documentos
- Libros
- Diplomas y certificados

Venta de útiles de oficina:

- Lapiceros
- Grapas 26/6 x 500
- Plumones
- Post it

Anillados y espiralados:

El servicio de espiralado, anillado doble ring; para copias, monografías, presentaciones, carpetas, blocks, etc., con la seguridad que obtendrá una presentación impecable y mejor uso de sus documentos.

Anillado, con material plástico, mica y contratapa de colores diversos. La perforación es rectangular y no permite girar la hoja completamente.

Espiralado, con material plástico o metal en caso de preferir la presentación en doble ring, mica y contratapa de colores diversos. La perforación será circular y permite voltear completamente las hojas sin problema.

- **Contáctanos**

Correo

WhatsApp

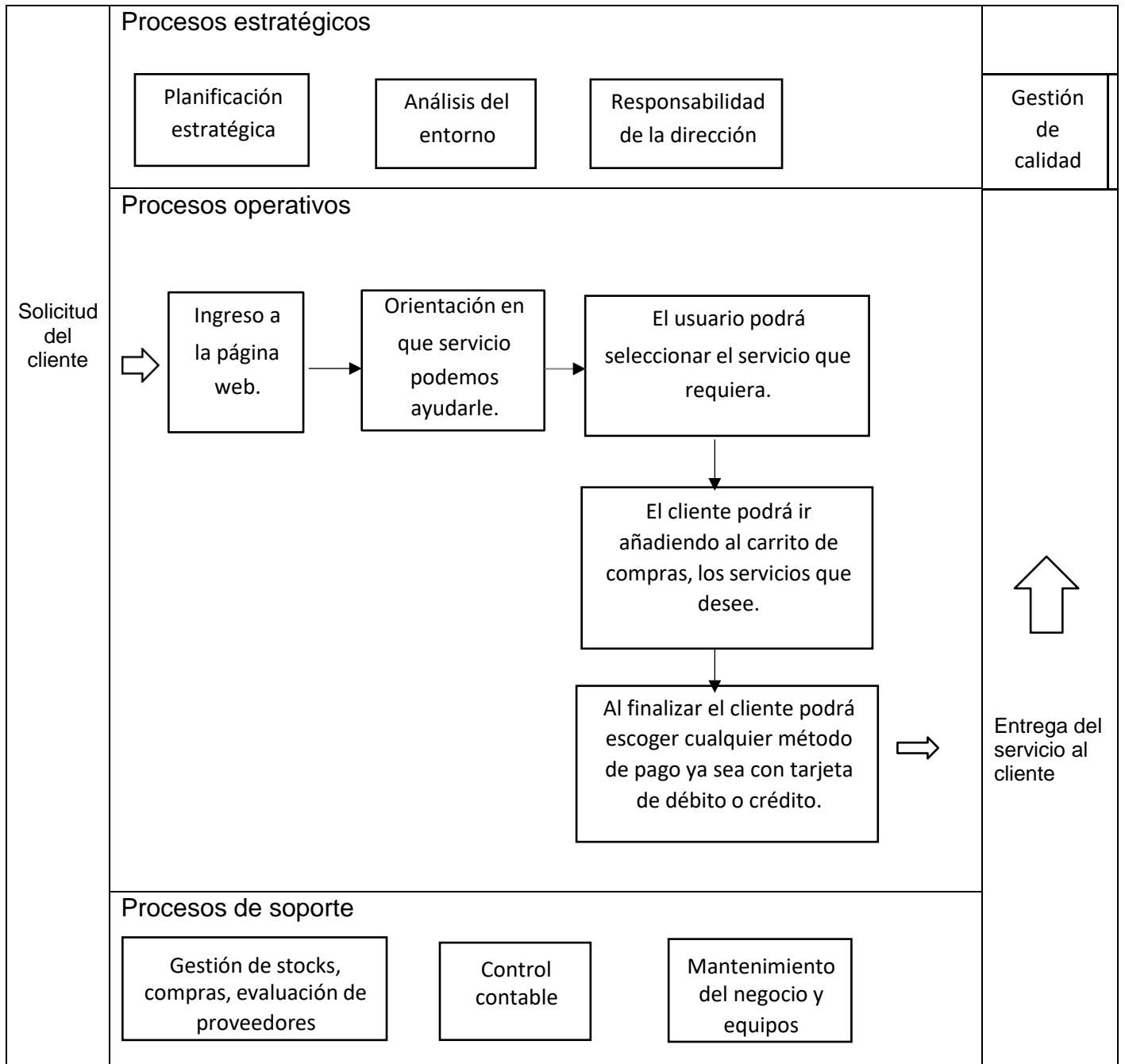
Teléfono fijo

- Da difusión a tu nuevo sitio web

Al tener listo el sitio web, se buscará que la gente lo sepa con la finalidad de que lo empiecen a visitar, algunas formas de hacerlo son:

- Incluirlo en la papelería del negocio familiar (tarjetas de presentación, hojas membretadas, sobres, folletos, etc.).
- Notificar a los contactos actuales vía correo electrónico o mediante un emailing.
- Incluirlo en la firma electrónica del correo de la empresa familiar.
- Hacer publicidad a través de las redes sociales. (Facebook, Instagram y estados de WhatsApp)

Tabla 3: Mapa de procesos



Elaboración propia

Tabla 4: Diseño de interfaz



Elaboración propia

5.5. Impacto de la propuesta de investigación

- Impacto económico

Las páginas web han modificado las reglas durante la pandemia del covid 19. Dentro del segmento de las MYPES que aumentaron sus ventas, el crecimiento medio anual de las que cuentan con página web fue de 17%, frente a un 13% de las no tienen. El impacto que ha tenido esta medida para la economía es notable, los negocios familiares que tienen una alta presencia y utilización de la red, aportan más del 65% del PIB.

- Impacto social

La página web tendrá un gran impacto social ya que será visitada por miles de personas al día y estará informando sobre los servicios que brinda el negocio familiar. Lo importante es que, después de que las personas abandonen la página, se hayan quedado con ella en la mente, puedan recordarla. Tendrá un buen diseño web, es decir, una página que llame la atención, que se pueda navegar por ella fácilmente, que esté creada con buen gusto y que las personas se den cuenta del gran trabajo que ha necesitado.

CONCLUSIONES

La investigación realizada tiene como objetivo general determinar si la digitalización impacta en los negocios familiares durante la pandemia en el año 2020. Luego del análisis correspondiente, se llegó a comprobar que la inmensa mayoría de pequeños comercios, se han visto obligados a la digitalización para que puedan seguir subsistiendo y sigan atendiendo a sus clientes mediante herramientas digitales. Las herramientas digitales durante la pandemia han permitido estar más próximo al cliente, mejorar la gestión de stock y anticipar nuevos modelos de negocio que pueden ir surgiendo.

Como primer objetivo específico, se determina si la digitalización impacta en el crecimiento de los negocios familiares durante la pandemia, esto se determina ya que las ventas digitales han crecido en un 50%, e incluso en un año pésimo como el 2020, los pequeños comercios han sabido reinventarse y con ello han crecido rotundamente gracias a la digitalización.

El segundo objetivo de estudio se buscó determinar si la digitalización impacta en la infraestructura de los negocios familiares durante la pandemia, se determinó mediante la estimación de costos que se debe tener una nueva mesa de trabajo donde solamente estén los dispositivos que se van a usar para la digitalización y así se renovarían la infraestructura del negocio con la finalidad de adaptarse a la coyuntura actual.

El tercer y último objetivo se determina si la digitalización impacta en la rentabilidad de los negocios familiares durante la pandemia, se determinó que los pequeños negocios durante la pandemia deben reinventarse invirtiendo en la digitalización, con lo cual le va a generar mayores ganancias.

RECOMENDACIONES

La digitalización en los negocios familiares, es un elemento de vital importancia en el ámbito actual, y en el proceso de investigación la digitalización ha permitido conservar, una relación amigable con los usuarios. La apuesta por canales digitales ya era una tendencia al alza, y en el sector de MYPES los canales digitales permiten entrar en contacto con los valores de la marca, a través de contenidos y redes sociales.

Se recomienda principalmente que las empresas familiares tengan mayor conocimiento de las aplicaciones móviles ya que hoy en día es fundamental usar la tecnología para poder brindar cualquier servicio de emprendimiento.

Como segunda recomendación, se debe poner énfasis a que la mayoría de los empleados de los negocios familiares tengan tiempo para compartir en familia, debido a que se quedan por largas jornadas laborales sin respetar el verdadero horario de trabajo. Se recomienda respetar los procesos debidamente establecidos con la finalidad de sistematizar y optimizar el negocio.

Adicional a ello, y como tercera recomendación se sugiere que los pequeños comercios tengan su propia página web donde puedan mantener la cercanía con los clientes en un periodo marcado por la distancia social. De este modo, la tecnología y la transformación digital continuarán ocupando un lugar relevante en la estrategia de la empresa familiar.

VI. Referencias

FUENTES DE INFORMACIÓN

Aira, M. (2016). *La sucesión exitosa en las empresas familiares*. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70945573005.pdf>

Apuntalando a las mypes. (abril 28, 2020). Recuperado de:
<https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>

Barrera, M., Rodríguez, G., y Ugalde, G. (2020). *Uso de la tecnología en negocios locales de Acámbaro, Guanajuato*. Recuperado de:
http://reaxion.utleon.edu.mx/Art_Uso_de_la_tecnologia_en_negocios_locales_de_Acambaro_Guanajuato.html

Cahun, A. (2020). *Qué es y cómo funciona zoom: la “nueva” app de videollamadas para trabajar desde casa*. Recuperado de:
<https://www.xataka.com.mx/aplicaciones/que-como-funciona-zoom-nueva-app-videollamadas-para-trabajar-casa>

Echaiz, D., Echaiz S., y Balestero V. (2020). *Consejos para fortalecer a las empresas familiares ante la pandemia*. Recuperado de:
<https://lexlatin.com/opinion/consejos-fortalecer-empresas-familiares-ante-pandemia>

Escribá, A. (2020). *Lecciones del Covid 19 para las empresas familiares*.

Recuperado de: <https://contactcenterhub.es/lecciones-del-covid-19-para-las-empresas-familiares-2020-08-26774/>

García, G. (febrero 25, 2020). *Entorno actual de las empresas familiares*.

Recuperado de: <https://www.revistaneo.com/articles/2020/02/25/entorno-actual-de-las-empresas-familiares>

Giraldo, V. (2019). *Plataformas digitales: ¿qué son y qué tipos existen?* Recuperado

de: <https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>

Jauregui, M. (2016). *El ciclo de vida de las empresas familiares*. Recuperado de:

<https://aprendiendoadministracion.com/el-ciclo-de-vida-de-las-empresas-familiares/>

Juste, M. (2020). *La digitalización, un salvavidas para las empresas durante la*

pandemia. Recuperado de: <https://www.expansion.com/economia-digital/innovacion/2020/05/05/5eaae7cc468aebc9198b45a1.html>

Martín, E. (2020). *Herramientas para hacer reuniones eficaces virtuales*.

Recuperado de: <https://www.grupocibernos.com/blog/herramientas-para-hacer-reuniones-eficaces-virtuales>

Martinelli, J. (septiembre 11, 2020). *El camino de las empresas familiares durante*

la pandemia. Recuperado de: <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/el-camino-de-las-empresas-familiares-durante-la-pandemia>

Morgan, K. (2021). *Teletrabajo: ¿saben ahora los jefes demasiadas cosas de nosotros?* Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-56834062>

Muñoz, G., Inda, A., González, M., y Álvarez C. (2019). Las micro, pequeñas y medianas empresas, una estrategia de aplicación de tecnología para aumentar la competitividad. *Espacios*, (20), 2. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n20/19402002.html>

Pavón, M. (2016). *La relación entre la familia y la empresa*. Recuperado de: <https://www.sweetpress.com/la-relacion-la-familia-la-empresa/#>

Polo, D. (2020). *Importancia de las empresas familiares en el contexto actual*. Recuperado de: <https://www.emprender-facil.com/importancia-de-las-empresas-familiares/>

San Martín, F., y Chavesta O. (2021). *Transformación digital: 8 beneficios para digitalizar tu empresa*. Recuperado de: <https://www.bdo.com.pe/es-pe/blogs/blog-bdo-peru/abril-es/transformacion-digital-8-beneficios-para-digitalizar-tu-empresa>

Shastri, N. (2019). *Una app móvil para lograr un negocio rentable*. Recuperado de: <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/mundo-digital/una-app-movil-para-lograr-un-negocio-rentable/>

Tápies, J. (2016). *Empresas familiares: nacen, crecen, se revitalizan y sobreviven*. Recuperado de: <https://blog.iese.edu/empresafamiliar/2016/retos-evolucion->

ef-1/

Tuisaba, J. (septiembre 14, 2020). *La pendiente transformación digital de las pymes latinoamericanas*. Recuperado de: <https://www.elpais.com.uy/economia-y-mercado/pendiente-transformacion-digital-pymes-latinoamericanas.html?from=caf.com>

Verano, D., Suárez H., y Sosa S. (2013). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Elsevier*, (1), 41-46. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000154>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: El uso de los servicios de digitalización y su importancia como forma de negocio familiar durante la pandemia en el año 2020					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: Impacto de la digitalización.		
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿De qué manera la digitalización impacta en los negocios familiares durante la pandemia?	Determinar si la digitalización impacta en los negocios familiares durante la pandemia en el año 2020.	La digitalización impacta positivamente en el rendimiento de los negocios familiares en el distrito de La Victoria.	Teletrabajo	Evaluaciones de desempeño	Se prioriza las evaluaciones de desempeño en su negocio.
				Disciplina	Considera que la disciplina es fundamental en cualquier tipo de negocio.
				Comunicación	Es importante para usted la comunicación en los negocios
				Aprendizaje	Sus empleados realizan aprendizaje constante en el negocio familiar.
			Plataformas móviles	Uso de la aplicación	Su negocio utiliza de manera correcta las aplicaciones móviles
				Usuarios activos	Es importante para usted los usuarios activos en su negocio.
				Retención	Que tan probable es que su negocio realice retención del cliente.
			Automatización de procesos	Tiempo de carga de la app	Considera que el tiempo de carga de la app trae muchos beneficios en su negocio.
				Competitividad	Su empresa familiar tiene una competencia constante con otros negocios.
				Calidad	Su negocio familiar tiene calidad en los servicios que brinda.
	Productividad	Sus empleados generan productividad constante en el negocio.			
	Rentabilidad	Esta de acuerdo con la rentabilidad obtenida en su negocio.			
Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLE 2: Negocios familiares durante la pandemia.		
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿De qué manera los beneficios de la digitalización impactan en la rentabilidad de las familiares durante la pandemia?	Determinar si la digitalización impacta en el crecimiento de los negocios familiares durante la pandemia.	La digitalización impacta positivamente en la organización de los negocios familiares ubicados en el distrito de La Victoria.	La organización	Satisfacción de la idea del negocio	Se da a conocer inmediatamente la idea de su negocio.
				N° de consejo de familia	Su negocio tiene consejo de familia.
				Seguridad familiar	Se prioriza la seguridad familiar en su negocio.
				Tiempo para compartir en familia	Sus empleados tienen tiempo para compartir en familia.
¿De qué manera el impacto de la digitalización genera bienestar en el colaborador?	Determinar si la digitalización impacta en la infraestructura de los negocios familiares durante la pandemia.	La digitalización impacta positivamente en la delegación de funciones de los negocios familiares ubicados en el distrito de La Victoria.	Delegación de funciones	Tiempo de madurez	Su negocio ha tenido tiempo de madurez.
				Seguimiento de la sucesión	Considera que su negocio familiar necesita una sucesión.
				N° de miembros familiares preparados profesionalmente	Considera que su negocio familiar tiene profesionales altamente preparados.
				N° de trabajadores idóneos.	Considera que su negocio familiar siempre ha tenido trabajadores idóneos.
¿De qué manera el impacto de la digitalización genera inversiones en los negocios?	Determinar si la digitalización impacta en la rentabilidad de los negocios familiares durante la pandemia.	La digitalización impacta positivamente en las inversiones de los negocios familiares ubicados en el distrito de La Victoria.	Inversiones	Nuevas oportunidades de crecimiento	Ha estado involucrado en nuevas oportunidades de crecimiento en su negocio.
				Cuentas por pagar	Su negocio familiar tiene cuentas por pagar.
				Gastos operativos	Su negocio familiar tiene gastos operativos.
				Ratio de endeudamiento	Existe una financiación en su negocio durante la pandemia.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ES CALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS	
								1	2
VI: Impacto de la digitalización	Es optimizar Internet como canal de relación, pero también transformar el negocio tanto internamente, como de cara al exterior. Muchas empresas familiares han pasado de negocios basados en producto a negocios basados en relación, y digitalizar es acompañar todo este proceso.	Operacionalmente se cuenta con las siguientes dimensiones: Teletrabajo, plataformas móviles y automatización de procesos.	Teletrabajo	Se prioriza las evaluaciones de desempeño en su negocio.	DICOTÓMICA	1	HOJA DE COTEJO VI	SI	NO
				Considera que la disciplina es fundamental en cualquier tipo de negocio.		2			
				Es importante para usted la comunicación en los negocios		3			
				Sus empleados realizan aprendizaje constante en el negocio familiar.		4			
			Plataformas móviles	Su negocio utiliza de manera correcta las aplicaciones móviles		5			
				Es importante para usted los usuarios activos en su negocio.		6			
				Que tan probable es que su negocio realice retención del cliente.		7			
				Considera que el tiempo de carga de la app trae muchos beneficios en su negocio.		8			
			Automatización de procesos	Su empresa familiar tiene una competencia constante con otros negocios.		9			
				Su negocio familiar tiene calidad en los servicios que brinda.		10			
				Sus empleados generan productividad constante en el negocio.		11			
				Esta de acuerdo con la rentabilidad obtenida en su negocio.		12			
V2: Negocios familiares durante la pandemia	Son aquellas con fines económicos cuya propiedad y niveles gerenciales pertenecen a una organización de familia, los propietarios tienen deseo de perpetuar en el tiempo la obra del fundador, por lo general el pariente cercano es el sucesor de tomar las riendas de la empresa familiar. Durante la pandemia los negocios han sabido invertir para seguir creciendo en su rubro respectivo.	Operacionalmente se cuenta con las siguientes dimensiones: La organización, delegación de funciones e inversiones.	La organización	Se da a conocer inmediatamente la idea de su negocio.	DICOTÓMICA	1	HOJA DE COTEJO V2	SI	NO
				Su negocio tiene consejo de familia.		2			
				Se prioriza la seguridad familiar en su negocio.		3			
				Sus empleados tienen tiempo para compartir en familia.		4			
			Delegación de funciones	Su negocio ha tenido tiempo de madurez.		5			
				Considera que su negocio familiar necesita una sucesión.		6			
				Considera que su negocio familiar tiene profesionales altamente preparados.		7			
				Considera que su negocio familiar siempre ha tenido trabajadores idóneos.		8			
			Inversiones	Ha estado involucrado en nuevas oportunidades de crecimiento en su negocio.		9			
				Su negocio familiar tiene cuentas por pagar.		10			
				Su negocio familiar tiene gastos operativos.		11			
				Existe una financiación en su negocio durante la pandemia.		12			

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Herramienta para determinar el uso de los servicios de digitalización y su importancia como forma de negocio familiar durante la pandemia en el año 2020
1.4. Autor del instrumento:	Yefri Lázaro Rojas Paucar
1.5. Título de la investigación	Uso de los servicios de digitalización y su importancia como forma de negocio familiar durante la pandemia en el año 2020.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.	x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		
Ítem 19	x		
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		
Ítem 23	x		
Ítem 24	x		
Ítem 25	x		
Ítem 26	x		
Ítem 27	x		
Ítem 28	x		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 07.07.2021

DNI N° 41981490

Firma del experto



Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio