UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA INNOVACIÓN EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES EN EL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA-2020"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TESISTAS:

NAVARRO MACEDO ERIKA ISABEL

PECHO ZARATE ANTONY ÁNGEL

ASESOR:

DR. PALOMINO OCHOA JUAN JOSE

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 horas del dia Viernes 17 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Presidente), Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva(Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19 Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES EN EL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA-2020".** Por el/la/los Bachilleres en Administración: **Erika Isabel Navarro Macedo, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 09:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Presidente

Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 08:00 horas del día Viernes 17 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Presidente), Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva(Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19 Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES EN EL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA-2020".** Por el/la/los Bachilleres en Administración: **Antony Ángel Pecho Zarate, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 09:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Presidente

Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Presidente

Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa
Asesor

Antony Ángel Pecho Zarate
Tesista

Erika Isabel Navarro Macedo
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0444-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis), Titulado:**
"INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19 Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES EN EL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA-2020".

Autor (a)	:	**NAVARRO MACEDO, ERIKA ISABEL** **PECHO ZARATE, ANTONY ÁNGEL**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN.
Asesor(a)	:	Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 4%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 25/10/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ERIKA ISABEL NAVARRO MACEDO

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19 Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES EN EL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08 / 02 / 2022

Email: erisnama2011@hotmail.com
Teléfono: 943159361

Firma:
DNI: 74764739

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ANTONY ANGEL PECHO ZABATE

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:
" INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19 Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES EN EL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2020"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de: CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08 / 02 / 2022

Email: antony.pecho@gmail.com
Teléfono: 991022880

Firma:
DNI: 74372406

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos quienes estuvieron durante mi formación, apoyándome y alentándome en todos estos años de mi carrera profesional, que me inspiraran a esforzarme y superar mis limites día a día.

Erika Isabel

A Dios por darme la vida y bendecirme siempre con salud.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años; pude tener la mejor herencia que puede recibir un hijo.

Antony Angel

AGRADECIMIENTO

A Dios

A nuestros padres

A la Escuela de Administración

A nuestro Asesor Dr. Juan José Palomino Ochoa, por sus sabios consejos para desarrollar nuestra tesis.

RESUMEN

El objeto del estudio fue establecer el grado de relación existente entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020; los cambios que realizan los negocios en un contexto difícil es fundamental para adaptarse y competir, por ello implica una mejora continua en los bienes y servicios que ofrecen la pequeñas y medianas empresas en el sector comercio, considerando que este sector es el más dinámico en la ciudad de Pucallpa; por ello el análisis que se efectuó sobre la relación existente entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio, considerando que las pequeñas y medianas empresas introducen nuevos procesos para producir innovaciones positivas, y en esa línea se determinó el grado de relación existente entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio, de igual forma la relación existente entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020; la metodología de estudio es de tipo básica, correlacional, cuantitativa no experimental, de los resultados se concluye que el existe grado de relación entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

Palabras Claves: Innovación, Gestión, COVID-19

ABSTRACT

The purpose of the study was to establish the degree of relationship between innovation in times of covid-19 and the management of SMEs in the commerce sector of the city of Pucallpa-2020; The changes that businesses make in a difficult context is essential to adapt and compete, therefore it implies a continuous improvement in the goods and services offered by small and medium-sized companies in the commerce sector, considering that this sector is the most dynamic in the world. city of Pucallpa; For this reason, the analysis carried out on the relationship between the incorporation of information technologies in times of covid-19 and the flexibility of the management of SMEs in the commerce sector, considering that small and medium-sized companies introduce new processes for produce positive innovations, and in this line the degree of relationship between the automation of administrative work in times of covid-19 and the efficiency in the management of SMEs in the commerce sector was determined, in the same way the relationship between the systems of electronic invoicing in times of covid-19 and the profitability of SMEs in the commercial sector of the city of Pucallpa-2020; The study methodology is of a basic, correlational, quantitative non-experimental type, from the results it is concluded that there is a degree of relationship between innovation in times of covid-19 and the management of SMEs in the commerce sector of the city of Pucallpa -2020.

Key Words: Innovation, Management, COVID-19

INTRODUCCIÓN

La innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020, tiene como finalidad establecer los cambios que las pequeñas y medianas empresas del sector comercio introducen en un contexto de la pandemia, a fin de fortalecer sus bines y servicios que ofrecen a los clientes, en ese contexto existe un esfuerzo por mejorar de manera permanente a fin de lograr liderazgo. En gran medida la innovación en las pequeñas y medianas empresas introducidas están básicamente en el campo del marketing y en lo organizacional, por otro lado la innovación e incorporación de las tecnologías de información que ha tenido mayor incidencia en los negocios por el contexto que se atraviesa a fin de crear otro segmento de consumidores mediante la creación de tiendas virtuales con el uso de redes sociales y plataformas bajo la modalidad de servicios delivery o ventas en online y pagos a cuentas bancarias, que se traduce en la optimización de la organización con una automatización del trabajo administrativo, mejorando recursos, con estrategias y acciones efectivas.

La investigación cuenta con la siguiente estructura:

Capítulo I, se efectúa el planteamiento del problema mediante una descripción de la realidad problemática utilizando el método deductivo, formulando el problema, objetivos, hipótesis, justificación e importancia de la investigación, viabilidad y limitaciones.

Capítulo II, esta el marco conceptual con los antecedentes internacionales, nacionales, bases teóricas de las variables de estudio y dimensiones, definición de términos.

Capítulo III, está la metodología de estudio, tipo de investigación, alcance, diseño, población, muestra e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, se encuentran los resultados obtenidos del trabajo de campo.

Capítulo V, discusión de resultados de la investigación.

Conclusiones

Sugerencias

Anexos

ÍNDICE

DEDICATORIA……..…….....x

AGRADECIMIENTO…….xi

ÍNDICE DE CONTENIDO……..……..xvi

ÍNDICE DE TABLAS……..……..xviii

ÍNDICE DE FIGURAS ……..……xix

RESUMEN.....xii

ABSTRACT.....xiii

INTRODUCCION.....xiv

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problematica.....1

1.2. Formulación del Problema……..…… 3

1.2.1. Problema General……...3

1.2.2. Problemas Específicos……..3

1.3. Objetivo……..…….....4

1.3.1. Objetivo General……..4

1.3.2. Objetivos Específicos……..4

1.4. Hipótesis……...4

1.4.1. Hipótesis General……4

1.4.2. Hipótesis Específicos……...5

1.5. Variables……5

1.5.1. Variable Independiente……5

1.5.2. Variable Dependiente……...5

1.6. Justificación e Importancia……6

1.7. Viabilidad……..6

1.8. Limitaciones……..6

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes…….....8

2.1.1. Antecedentes Internacionales……..…….....8

2.1.2. Antecedentes Nacionales…….....12

2.2. Bases Teóricas……..……...17

2.3. Definiciones Conceptuales……..…….....23

2.3.1. Documentos Contables…….....23

2.3.2. Comprobantes de Pago…….23

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipos y Nivel de Investigación……..…….....25

3.1.1. Tipo de Investigación……..25

3.1.2. Nivel de Investigación…….25

3.2. Diseño de Investigación ……..……..……..…..26

3.3. Población y Muestra……..……..……...27

3.3.1. Población……...27

3.3.2. Muestra……..27

3.4. Operacionalización de las variables……28

3.5. Técnicas e Instrumentos……28

3.5.1. Técnica……..28

3.5.2. Instrumento……...29

CAPITULO IV: RESULTADOS

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

REFERENCIAS DE BIBLIOGRÁFICAS……..79

ANEXOS……..……..……..81

Anexo N° 1: Matriz de consistencia…….……82

Anexo N° 2: Instrumentos de recolección de información…….83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Incorporación de las tecnologías de información – I_____63

Tabla 2 Incorporación de las tecnologías de información – II_____64

Tabla 3 Incorporación de las tecnologías de información – III_____ 66

Tabla 4 Automatización del trabajo administrativo – I_____68

Tabla 5 Automatización del trabajo administrativo – II_____ 70

Tabla 6 Automatización del trabajo administrativo – III_____71

Tabla 7 Sistemas de facturación electrónica – I_____ 73

Tabla 8 Sistemas de facturación electrónica – II_____75

Tabla 9 Sistemas de facturación electrónica – III_____ 77

Tabla 10 Flexibilización de la gestión de las pymes – I_____ 79

Tabla 11 Flexibilización de la gestión de las pymes – II_____81

Tabla 12 Flexibilización de la gestión de las pymes – III_____ 83

Tabla 13 Eficiencia en la gestión de las pymes – I_____85

Tabla 14 Eficiencia en la gestión de las pymes – II_____ 87

Tabla 15 Eficiencia en la gestión de las pymes – III_____89

Tabla 16 Rentabilidad – I_____ 91

Tabla 17 Rentabilidad – II_____93

Tabla 18 Rentabilidad – III_____ 95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Incorporación de las tecnologías de información – I_____63

Figura 2 Incorporación de las tecnologías de información – II_____65

Figura 3 Incorporación de las tecnologías de información – III_____ 66

Figura 4 Automatización del trabajo administrativo – I_____68

Figura 5 Automatización del trabajo administrativo – II_____ 70

Figura 6 Automatización del trabajo administrativo – III_____72

Figura 7 Sistemas de facturación electrónica – I_____ 73

Figura 8 Sistemas de facturación electrónica – II_____75

Figura 9 Sistemas de facturación electrónica – III_____ 77

Figura 10 Flexibilización de la gestión de las pymes – I_____ 79

Figura 11 Flexibilización de la gestión de las pymes – II_____81

Figura 12 Flexibilización de la gestión de las pymes – III_____ 83

Figura 13 Eficiencia en la gestión de las pymes – I_____85

Figura 14 Eficiencia en la gestión de las pymes – II_____ 87

Figura 15 Eficiencia en la gestión de las pymes – III_____89

Figura 16 Rentabilidad – I_____ 91

Figura 17 Rentabilidad – II_____93

Figura 18 Rentabilidad – III_____ 95

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En los últimos años los cambios en la gestión empresarial ha sido de gran significado, sin embargo el escenario que marcó la Covid-19 ha cambiado completamente la visión empresarial, en el que una de las herramientas más poderosas se ha convertido los negocios con soporte electrónico, acompañado de la incorporación de las tecnologías de la información que coadyuva a la automatización del trabajo administrativo, contribuyendo a la optimización de la organización resultando un factor clave para las pymes a nivel mundial, que busca estrategias y acciones efectivas con un riguroso control operacional, permitiendo a que los emprendedores e inversionistas tengan una visión constante de la innovación como una característica de la administración privada.

En ese contexto las empresas consideradas pymes en América Latina que venían incorporando cambios en la organización con el uso de tecnologías de información con la pandemia desatada por el coronavirus ha obligado a que se incorporen innovaciones basadas en las tecnologías de información en los negocios, a pesar de las grandes dificultades que representa los costos de la tecnología de información que se ha elevado sus precios de manera exponencial como efecto de la pandemia.

(CEPAL, 2020), La crisis económica generada por la enfermedad del coronavirus (COVID-19) tiene un impacto importante en los países de América

Latina y el Caribe y golpea una estructura productiva y empresarial con debilidades que se han originado a lo largo de décadas.

En ese contexto nuestro país no es ajeno a este escenario en el que muchas pymes ha quebrado por las paralizaciones impuestas como medidas de estrategia sanitaria, la filosofía del mercado físico genera muchos riesgos para las pymes en la actualidad, por los costos que representas y riesgos en los resultados por la desconfianza existente de los consumidores en el sector comercio, de ahí que se incorpora las tecnologías informáticas a fin de innovar su sistema de atención a sus clientes creando tiendas virtuales y el sistema delivery, que reducen los costes de operación de las pymes como una nueva oportunidad de negocio que genere rentabilidad.

La gestión de las pymes en la ciudad de Pucallpa tienen el mismo comportamiento en el contexto nacional, por ello la innovación e incorporación de las tecnologías de información a fin de crear otro segmento de consumidores mediante la creación de tiendas virtuales con el uso de redes sociales y plataformas bajo la modalidad de servicios delivery o ventas en online y pagos a cuentas bancarias, todo ello contribuye optimizar la organización con una automatización del trabajo administrativo, optimización de recursos, implementando estrategias y acciones efectivas a través de un riguroso control operacional.

Las causas de la innovación han sido los sobrecostos existentes en un mercado tradicional sin la incorporación de tecnologías de información que no permitían conocer de manera eficaz los resultados de la empresa, las decisiones estaban

basadas en una información poco confiables o no fidedignas, por falta de un control operacional, la falta de softwares de sistema de facturación electrónica y la falta de automatización del trabajo administrativo, falta de información oportuna y documentación en sistemas remotos lo que dificultaba la mejora en la gestión empresarial de las pymes.

Por otro lado las pymes contaban de manera empírica con sus estrategias en el desarrollo del marketing, que estaban en un contexto tradicional y en muchos casos eran esporádicas o por campañas por los costos que representaban por la falta de información de las ventajas que proporcionan un marketing con el soporte de expertos, sin embargo el marketing digital de posesiono de manera versátil, dejando de lado la tradicional publicidad y el mercadeo, por ello el marketing digital se ha convertido en un aliado fundamental en la gestión de las pymes donde la mano de los expertos interactúan de manera dinámica a través de las redes sociales, en todo su contexto de la web, que hacen que las pymes tengan una gestión flexible y versátil de sus negocios, asimismo su manejo es eficiente que conduce a la obtención de una rentabilidad en un escenario complicado por el Covid-19 a nivel global.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el grado de relación existente entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el grado de relación existente entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020?
- ¿Cuál es el grado de relación existente entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020?
- ¿Cuál es el grado de relación existente entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020?

1.3. OBJETIVO

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el grado de relación existente entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el grado de relación existente entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.
- Determinar el grado de relación existente entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.
- Establecer el grado de relación existente entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe grado de relación significativa entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- Existe grado de relación significativa entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

- Existe grado de relación significativa entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.
- Existe grado de relación significativa entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

1.5. VARIABLES

Variable independiente

Innovación

Indicadores:

- Incorporación de las tecnologías de información
- Automatización del trabajo administrativo
- Sistemas de facturación electrónica

Variable dependiente

Gestión Pymes

Indicadores:

- Flexibilización de la gestión de las pymes
- Eficiencia en la gestión de las pymes
- Rentabilidad

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación está plenamente justificada porque en la actualidad donde la Covid-19 ha complicado el sistema económico a nivel mundial por la inestabilidad e incertidumbre existente, por ende la gestión de las pymes requiere de cambios que implican una innovación adecuándose a los negocios electrónicos, para ellos requiere la incorporación de las tecnologías de información, automatización del trabajo administrativo, implementación de sistemas de facturación electrónica que demuestren en línea los resultados de los negocios.

La importancia radica en que la gestión de las pymes en la ciudad de Pucallpa, logren posesionarse con la incorporación de las tecnologías de información a tener nuevas oportunidades de negocio a través de las ventas en online, mediante el uso estratégico del marketing digital, en el que las pymes interactúen utilizando las tiendas virtuales y las tiendas tradiciones de ventas físicas por clientes que acuden a los negocios, son nuevas formas de hacer negocio que flexibilizan la gestión de las pymes, con eficiencia y rentabilidad, la investigación contribuye en el ámbito teórico con nuevos conocimientos para la mejora de la gestión de los negocios. Desde la perspectiva metodología corresponde a las ciencias sociales de enfoque cuantitativo, que mide el grado de relación existente entre la innovación en tiempos de Covid-19 y la gestión de las pymes del sector comercio en la ciudad de Pucallpa, de diseño no experimental.

1.7. VIABILIDAD

La investigación es factible porque se aplicarán instrumentos que permitan lograr comprobar la hipótesis alterna, en base a la aplicación de la ciencia Estadística sobre la relación existente entre la innovación en tiempos del Covid-19 y la gestión de las pymes del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

1.8. LIMITACIONES

La investigación en la actualidad conlleva a ciertas limitaciones por la connotación marcada por la Covid-19, en el que las estrategias de recojo de información a la muestra requieren mayor espacio de tiempo y en muchos casos el uso de la tecnología.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

(Verduguez Vargas, 2020), tesis “El recurso humano como factor determínate en la innovación de las empresas bolivianas”, analiza el grado de impacto de la presencia de recurso humano calificado en los resultados de innovación de procesos, productos y en la productividad de las empresas bolivianas. Tomando como base el modelo de Crepón, Duguet, y Mairesse (CDM) desarrollado en 1998 y la primera encuesta de innovación realizada en Bolivia a empresas privadas, se logra establecer que existe una relación positiva entre la presencia de recurso humano calificado, los resultados de innovación y la productividad laboral de las empresas estudiadas. En relación con las características del recurso humano, los resultados muestran que la presencia de recurso humano calificado en una empresa tiene un impacto positivo sobre los resultados de la innovación y sobre la productividad laboral. Por otra parte, se establece que la presencia de recurso humano no calificado provoca un efecto inverso sobre la productividad laboral. En cuanto a las características de las empresas, se logra establecer que la presencia de capital extranjero y la realización de exportaciones afectan positivamente las inversiones en innovación. Finalmente, se resalta la importancia de conocer cuáles son los esfuerzos de innovación que

hacen las empresas y los impactos de estos en la productividad a fin de mejorar la toma de decisiones sobre inversiones del sector público y privado.

(Avilés Calle, 2020), tesis “Análisis de la innovación empresarial en las mipymes exportadoras de frutas no tradicionales de la provincia del Guayas de Ecuador” teniendo como objetivo:

Proponer un plan estratégico que ayude a los empresarios Mipymes exportadores de frutas no tradicionales del Guayas a mejorar los niveles de innovación empresarial existentes, con esto se espera que estas empresas mejoren ciertos aspectos como tecnología, procesos, calidad, canales, marketing, productividad, exportaciones, logística y desarrollo de nuevos productos, para que de esta forma logren conseguir objetivos empresariales trazados de una forma eficiente y eficaz. Para el desarrollo de esta investigación se han citado varios autores que han realizado grandes aportes al tema de la innovación empresarial y sus obras siguen siendo tomadas como ejemplo para procesos actuales de innovación empresarial, también se ha considerado autores relacionados con el sector exportador frutícola no tradicional. Cabe indicar que se ha utilizado un enfoque cualitativo, pero también se hace uso a menor escala del enfoque cuantitativo, se emplea la investigación descriptiva el método análisis síntesis, inductivo deductivo e histórico lógico; gracias a la recolección de datos mediante el uso de encuestas y entrevistas dirigidas a personas relacionadas con el sector frutícola no

tradicional de la provincia, se obtuvo como resultado que los niveles de innovación empresarial en las Mipymes exportadoras de frutas no tradicionales son bajos debido a que los empresarios muchas veces consideran que la innovación no es un tema prioritario. Es por esto que se concluye en que la necesidad de un plan estratégico que sirva como guía para ayudar a levantar los niveles de innovación es de inmediata necesidad.

(Reyes Domo, 2020) tesis, Plan estratégico de innovación en el área de producción para mejorar la rentabilidad económica de la industria Ávicola GENETSA del Cantón Montecristi, en el que concluye que:

La innovación es un proceso que introduce novedades en cualquier empresa o negocio, dichas novedades pueden ser el modificar elementos que ya existen o introducir elementos totalmente nuevos a la empresa, es decir que se puede renovar tomando en cuenta cosas que ya se tiene, sino que mejoradas o ingresando cosas totalmente nuevas para poder obtener muchos más beneficios. Con la innovación las empresas obtienen grandes beneficios como lo son el producir muchos más productos o servicios y, por ende, obtener mucha más utilidad, lograr ser mucho más competitiva en el mercado frente a otras empresas que se dediquen a actividades relacionadas y, además, beneficia también en que la empresa ahorra en cuanto a mano de obra e insumos. Existen muchos tipos de innovación como la innovación empresarial, la

innovación disruptiva, la innovación educativa, la innovación y creatividad y, la innovación tecnológica. La presente investigación tiene como objetivo el crear un plan estratégico de innovación en el área de producción para mejorar la rentabilidad económica de la Industria Avícola “Genética Nacional S.A.” del cantón Montecristi; dicho Plan Estratégico ayudará a crear estrategias para el proceso de innovación en el área de producción de la empresa, ya que es allí donde se hallan los problemas principales de la Industria Avícola. El diseño de la investigación es cuantitativo con un nivel correlacional – no experimental, ya que se tiene que acudir a las variables e hipótesis fundamentales del tema. Se utilizó como instrumento de recopilación de datos la entrevista, la cual fue realizada al director ejecutivo de la empresa y a los encargados de las diferentes áreas de producción como son; granja reproductora, alimento balanceado e incubación de la Industria avícola.

(Feijó Cuenca, Feijó Cuenca, & Moreira Vélez, 2020) investigación “Factores sociela que dinamizan el emprendimiento una aproximación humanista a modelos empresariales innovadores” concluyendo que:

El emprendimiento mejora las sociedades, dinamiza la economía, independiza a las personas económicamente y fomenta el empleo, entre tantos otros beneficios. De allí la importancia de emprender un estudio que sistematice buena parte de los procesos que caracterizan este tipo de iniciativas. La generación de estas prácticas propicia un ecosistema

integrado en donde el fundamento de todo es el ser humano. Por ello es necesario abordar los procesos sociales que impulsan el emprendimiento desde una perspectiva humanista de la situación. De esta forma se pueden apreciar las condiciones del mercado, el acceso a todo tipo de negocios y a la formación de grupos emprendedores tomando en cuenta factores sociales esenciales en estas actividades. Uno de los postulados es que la generación de empleo y fuentes de ingresos beneficia a seres humanos que cada vez más se mueven en un mundo competitivo y ávido de conseguir un mejor futuro en el ámbito financiero. En este sentido, hay que considerar que Ecuador es un país donde el emprendimiento tiene un poderoso impacto y gran acogida. Se trata de iniciativas orientadas en actividades comerciales, productos y todo tipo de servicios. En esa línea, la presente investigación ofrece, además, un trabajo empírico donde se da cuenta de las ideas y proyectos innovadores por parte de estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí con el propósito de confrontar aspectos teóricos con la práctica y la vida real de los futuros emprendedores. Con ello se destacan oportunidades y el factor humanista que puede proponer una independencia económica y satisfacción de necesidades sociales. Otros aspectos que se destacan, aparte del dinero y los negocios en el emprendimiento, es lo que caracteriza al ser humano como su dimensión personal, su cultura, su ideología y los valores que rigen su comportamiento en la sociedad

contemporánea. Esta serie de elementos enriquecen el escenario emprendedor ecuatoriano, porque al fijarse en el plano humanista se propende a conseguir mejores proyectos productivos e ideas más pertinentes que destacan la identidad y los valores sociales.

(Castillo Campoverde & Borja Chiriboga, 2020) tesis, “Innovación y emprendimiento con bases tecnológicas en la construcción en Ecuador”, concluye que:

Los emprendimientos de base tecnológica (EBT) se han constituido en la actualidad en la base del desarrollo económico en el mundo, por lo que entender conceptualmente y si lo mismos operan realmente en el contexto actual es una necesidad que avizora el futuro del Ecuador, de forma específica en el área de la construcción, considerando que al momento no se han encontrado antecedentes de implementación y aplicación. Por lo que el objetivo del presente trabajo investigativo está en determinar si se está generando EBT en el Ecuador, en que instituciones y en qué fase se ubican estos. Para el proceso metodológico se implementó un conjunto de entrevistas a 11 Universidades, dos Empresas Constructoras y una Certificadora, dicha información fue procesada mediante el programa de análisis cualitativo ATLAS TI, los resultados permitieron estimar mediante 6 factores clave el cumplimiento de requisitos que determinan un EBT. Los resultados mostraron que dos Universidad a nivel del país cumplieron básicamente los requisitos en un 80%, además de la empresa certificadora; en las que

sus mayores falencias fueron la trasferencia de tecnología, el desarrollo de innovación y aspectos legales; en las otras instituciones se observó la no existencia de una visión de mercado, la viabilidad hacia una patente o propiedad intelectual y el análisis de comercialización; el parámetro del financiamiento se cumple pero el mismo no permite que las instituciones establezcan la transferencia al mercado. Finalmente se concluye que en el Ecuador no existen EBT en el área de construcción y tiene un desarrollo temprano

(Luna Altamirano, Sarmiento Espinoza, & Ordoñez Parra, 2020) tesis, “Innovación en empresas de Cuenca- Ecuador empleo modelistica inteligente en el sector textil, concluye que:

La ciudad de Cuenca-Ecuador, caracterizada por ser una urbe industrial, específicamente las del sector textil, en donde su mercado ha demostrado ser muy competitivo, predominando gustos y preferencias de los clientes con precios alternativos de productos o servicios. El problema de la investigación se presenta por la poca oferta de diseños o modelos en las prendas de vestir que se fabrican dentro de este sector. El objetivo del estudio es desarrollar una herramienta inteligente para el diseño e innovación de una prenda de vestir para caballero (chaqueta), denominada STIM7, esta herramienta de vanguardia permite a las empresas reducir la incertidumbre mediante la opinión de los expertos. En lo metodológico, esta investigación es de tipo explicativa,

conectándose en el plano cuantitativo colocando en práctica instrumentos de la lógica difusa.

Los resultados alcanzados es un nuevo diseño de chaqueta, con cualidades de innovación y creatividad tratando de cubrir las expectativas del potencial cliente. Se concluye, que, con este aporte, el sector textil tratara de posicionar su producto en un mercado competitivo, superando los constantes cambios que se dan dentro de este, el modelo representa un factor esencial para el éxito de una organización a través de una mejor gestión empresarial.

(Guallpa Avila, 2020) tesis, “Un enfoque emprendedor del proceso de innovación social en el sistema empresarial” que tiene por finalidad:

Analizar algunos puntos básicos que nos permitan desarrollar efectivamente la competencia creativa entre los individuos y exponer algunas ideas sobre una nueva visión de atención al sistema empresarial. Con el emprendimiento y la innovación se ha venido dando cambios tecnológicos, económicos, sociales, etc., teniendo que la innovación pasó a ser la variable competitiva por excelencia, y la administración o gestión de empresas la que ha venido facilitando estos cambios, permitiendo trabajar bajo parámetros diferentes. Desde la visión de lo social se manifiesta que, en los últimos tiempos, la noción de la innovación ha cambiado notablemente y sus aplicaciones se han ido trasformando. Este cambio está en consonancia con la emergencia de

un paradigma productivo, en la que las pequeñas empresas, las redes empresariales e institucionales y los elementos de competitividad sistémica se convierten hoy por hoy en la clave del desarrollo económico.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

(Tapay Paredes, 2020) tesis, “Innovación empresarial y rendimiento económico financiero de Caja del Santa a percepción de sus funcionarios, 2014-2018” que tuvo como propósito:

Determinar la relación entre la innovación empresarial y el rendimiento económico financiero de Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, desde la percepción de sus funcionarios, en el periodo 2014 – 2018. La investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal, y de diseño descriptivo, correlacional y propositivo porque en el informe se incluye la presentación de una propuesta de mejora. De una población de doscientos ochenta y tres trabajadores, se seleccionó por conveniencia, una muestra conformada por veintiocho funcionarios de la Caja Municipal del Santa, entre miembros del Directorio, los tres miembros de la gerencia mancomunada, los administradores de agencia y los jefes de oficina. Buscando asegurar la consistencia y veracidad de los datos recogidos, se utilizaron técnicas e instrumentos diversos; para ambas variables se utilizaron el cuestionario, la guía de entrevista y la matriz de análisis documental. Para efectos de la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística paramétrica de Pearson con un nivel de error de 0.01, utilizando el SPSS versión 25. Finalmente, las

conclusiones e implicancias de los resultados a que se ha llegado en la presente investigación, han permitido comprobar que la innovación empresarial se relacionó positivamente en nivel alto con el rendimiento económico financiero de la Caja Municipal del Santa, a percepción de sus funcionarios, durante el período del 2014- 2018

(Graneros Segovia, 2020) tesis, Innovación empresarial de Pymes en tiempos de pandemia" pretende:

Describir la oportunidad innovadora en los nuevos desafíos empresariales y sustentabilidad de las Pymes que desarrollan formas para mitigar la crisis económica ocasionada por la pandemia aun en este 2020, Agile que se asume como metodología de oportunidad que está sirviendo para que éstas reevalúen su productividad y la utilización de la tecnología en sus procesos con fines de mejoramiento de sus prácticas. Bajo este contexto, son infinitas las posibilidades de generar un negocio digital sobre todo las empresas que se han visto obligadas de una u otra manera a buscar alternativas de su publicidad tradicional. Las Pymes que han establecido redes y relaciones con clientes que se han afianzado en distintas formas y alternativas de intercambio de adaptabilidad, flexibilidad, empatía con el cliente, el compromiso social, la utilización correcta de las herramientas digitales de recursos al alcance para obtener la diferenciación en el mercado. Se entró en recesión global, Leiderman, (2020). Existe una cifra alarmante de 25 millones de empleos que podrían perderse a causa de la pandemia

(Organización Internacional de Trabajo 2020).Finalmente, como conclusión en líneas generales de este artículo de revisión supone un gran aporte de desafío en un entorno cambiante donde la nueva paradoja de esta pandemia es la innovación, digitalización de su modelo de negocio, reinventarse y sobre todo afianzarse más con sus proveedores, aprovisionamiento de suministros y demanda bajo sistemas de distribución de manera más directa, una oportunidad rápida para las PYMES que permita asegurar su ventaja competitiva sostenible.

(Rojas Pizarro, 2019) tesis, “Diseño de un modelo de respuesta a riesgos para proyectos de innovación empresarial en el ámbito TIC” teniendo como propósito:

Diseñar un modelo de respuesta a riesgos para proyectos de innovación empresarial de Innóvate Perú (Entidad de gobierno peruano, adscrita al ministerio de la producción) en el ámbito de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). La necesidad surge debido a que actualmente en la ejecución de los proyectos se presentan una serie de inconvenientes que no fueron avizorados en su planteamiento, tales como, por ejemplo, alta rotación de los miembros del equipo de proyecto, poca disponibilidad del aporte monetario de las partes involucradas, escasa planificación de entregables, desconocimiento de buenas prácticas de gestión de proyectos, etc. Ello conlleva a una preocupación por parte de Innóvate Perú por tener un mayor control sobre las incidencias que se podrían presentar en el desarrollo de los proyectos

venideros, dado que son innovadores, no existe mucha experiencia en su ejecución; y por lo tanto estas incidencias constituyen riesgos a afrontar, a partir de ahí surge el reto para que los ejecutivos que monitorean los proyectos y los gerentes de proyecto puedan anticiparse a estos inconvenientes y puedan gestionarlos cuando aún sean riesgos. Mediante entrevistas a los ejecutivos que monitorean los proyectos de Innóvate Perú y revisión de documentos acerca del desarrollo de los mismos, se ha encontrado patrones similares en la ejecución de este tipo de proyectos que ha permitido diseñar un modelo de respuesta a riesgos que contribuya a un mayor control sobre los recursos limitados y al logro de más proyectos exitosos.

(Huerta Gonzales, 2020) tesis, “Innovación empresarial y su influencia en la decisión de compra de los clientes de Petroamerica S.A., Chimbote-2020 tuvo como objetivo:

Determinar la influencia de la innovación empresarial en la decisión de compra de los clientes de Petroamerica S.A, Chimbote – 2020. Respecto a la metodología empleada se mantuvo un tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental transversal y de alcance correlacional causal; se estableció una población representada por 36 clientes, a quienes se les aplicó una encuesta apoyada del cuestionario como instrumento, previamente habilitado por la medición de alfa de Cronbach y valoración de juicio de expertos. Asimismo, por medio del uso del software SPSS se realizó la prueba de regresión lineal, generando el resultado de

coeficiente de determinación de 0.731 y una significancia de 0.00. De acuerdo a los resultados se concluyó la existencia de una influencia alta y significativa entre las variables, lo que permitió el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis de estudio que dicta que existe influencia significativa de la innovación empresarial innovación empresarial en la decisión de compra de los clientes de Petroamerica S.A, Chimbote – 2020.

(Egusquiza Estupiñan, 2020) tesis, “El internet en la innovación empresarial de una empresa de servicios, distrito La Victoria, 2019-2020” que tiene por objetivo:

Determinar la incidencia del internet (conectividad, transformación del proceso empresarial y digitalización colaborativa) en la innovación empresarial de una microempresa prestadora de servicios ubicada en el distrito La Victoria, en el año 2020. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental, nivel explicativo y corte transversal. La población constó de 15 empleados de dicha microempresa; se aplicó la técnica de encuesta bajo la modalidad virtual, asimismo el instrumento comprendió de 20 ítems en su totalidad, el cual fue validado de manera cualitativa y cuantitativa a través de 4 jueces expertos y el coeficiente V. Aiken de “1”. Se obtuvieron resultados de confiabilidad de valores 0,890 para el alfa de Cronbach general, y 0,845 y 0,804 para dos mitades de Guttman. Además, se calcularon resultados de normalidad, estadísticos descriptivos generales e ítem por ítem.

Finalmente, se alcanzó un resultado de 0,005 de significación asintótica bilateral para la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson, por lo que se concluyó que el internet incide positiva y moderadamente en la innovación empresarial en la microempresa prestadora de servicios en estudio, 2020, del mismo modo que sus dimensiones, a excepción de la dimensión “estrategia”.

(Rojas Melgarejo, 2019) tesis, “La innovación empresarial y su influencia en las ventas en los clientes de la empresa SERCOPLUS S.A.C., Lima 2019” siendo el objetivo general:

Es determinar la influencia entre la innovación empresarial y las ventas de la empresa Sercoplus S.A.C., Lima 2019. En relación a la metodología se consideró hipotético deductivo, con un nivel correlacional causal, un diseño transversal no experimental, además fue de tipo aplicada. La población objetiva del estudio fueron los trabajadores de la empresa Sercoplus, la muestra la conformaron 37 colaboradores; después, al procesarse los datos se interpretó, que la correlación entre la innovación empresarial y las ventas de la empresa es alta o fuerte significativamente, como lo indica la estimación spearman de 0.816, de la misma forma, el nivel de significancia es de 0.000 que es menor a la planteada en el estudio de 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis alterna.

(Pardave Mauricio, 2019) tesis, Innovación empresarial y la responsabilidad social corporativa en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica, 2019" tiene como objetivo principal:

Analizar la relación que existe entre la innovación empresarial y la responsabilidad social corporativa en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica, 2019; la investigación tiene como población a los trabajadores de las empresas industriales del sector de Huachipa, Lurigancho Chosica, la muestra está conformada por 227 trabajadores obtenidos mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple; aplicando la técnica de la encuesta y teniendo como instrumento el cuestionario. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo aplicada con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, se aplicó la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los datos, llegando a concluir: que el nivel de correlación es de 0.946 y significancia de 0.000 que es una relación positiva muy alta y significativa entre la innovación empresarial y la responsabilidad social corporativa en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica, 2019.

(Trinidad Córdova, 2019) tesis, "Percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el Instituto Privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019" concluye que:

La investigación denominada percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el Instituto privado CESTEC Perú de

Huaraz, 2019, metodológicamente fue una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal descriptivo simple. Se determinó como población de estudio a los 30 administrativos del instituto privado CESTEC, para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultados se obtuvieron que el (66.7%) percibe un nivel bajo de innovación administrativa y cultura organizacional en la institución privada CESTEC. Por lo que se concluye: que existe una deficiente innovación en dicho instituto, debido a una baja innovación institucional, a una pobre especialización tecnológica y a una inefectividad de la dirección renovadora; asimismo, existe una baja cultura organizacional, puesto que se evidencia una escasa comunicación organizacional, un clima laboral inadecuado y una pobre imagen integradora influyendo directamente en la dirección organizacional de la empresa.

(Tacsa Sulca & Deza Quispe, 2019) tesis, “Innovación y sostenibilidad empresarial en las empresas medianas importadoras de Ate, Vitarte Lima Perú 2019” concluye que:

El objetivo de esta investigación es determinar qué impacto tiene la Innovación en la sostenibilidad Empresarial económica de las empresas importadoras medianas de Ate Vitarte, Lima – 2019. Para lo cual se utilizó una encuesta sobre Innovación y Sostenibilidad Empresarial aplicado hacia un total de 35 Gerentes de las diferentes empresas

importadoras de Ate en sus respectivas empresas. El problema radica en que para las empresas es un desafío centrar sus objetivos y establecer sus metas; una de ellas es automatizar los procesos de importación y conseguirlo con rapidez gestionando la innovación y sostenibilidad empresarial para tener un alto nivel competitivo. Yes que en la actualidad la internacionalización ya desde hace mucho es un fenómeno que va en constante movimiento, es una realidad que América Latina también experimentó. Por lo tanto, el desarrollo es un proceso cada vez más ligado al exterior, según los resultados de las encuestas ya procesadas en el sistema, estas empresas cuentan tanto con innovación como con sostenibilidad empresarial sin embargo no existe una relación significativa entre ellas. En esta investigación una vez realizada la encuesta y sacado un análisis, se obtuvo que la relación significativa bilateral es de 0,978 con un coeficiente de correlación de 0,005, esto quiere decir que existe una muy débil correlación entre estos dos constructos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. INNOVACIÓN

Origen de la innovación:

(Solano, 2010), Durante muchos años, las empresas han competido por ganar participación en el mercado, por aumentar las ventas y las utilidades y por lograr la fidelidad de sus clientes. Muchas de las estrategias utilizadas por las empresas se basan en la mejora de la

eficiencia. Es decir, buscan disminuir los desperdicios en recursos o en tiempo, mejorar la productividad de los empleados, mejorar la eficiencia de sus canales de distribución, etcétera. Sin embargo, no siempre las estrategias basadas en la eficiencia han logrado los objetivos que perseguían. En muchos casos, los clientes preferían otros productos, tal vez un poco más caros, pero que ofrecieran ciertos beneficios adicionales, tangibles o no, que significaran un valor mayor para ellos. Esta situación ha venido incrementándose con el tiempo. Cada vez, en mayor medida, los clientes esperan que los sorprendan o recibir beneficios adicionales inesperados. En este contexto, la innovación, actividad que les permite a las empresas desarrollar soluciones o propuestas únicas, puede hacer sus mejores aportes al sorprender al cliente y, en muchos casos, crear mercados completamente nuevos.

De acuerdo a (Jordán Sánchez, 2011) sostiene que:

La innovación constituye el núcleo del espíritu empresarial porque prácticamente toda nueva empresa nace de una actuación innovadora, como mínimo respecto a sus competidores. Para sobrevivir y crecer, la empresa debe innovar en forma permanente, aunque sea solo de forma progresiva, esto la conduce a organizarse para innovar y capacitarse, (p.51).

Según (Drucker, 2015) señala que:

Estos ejecutivos saben que es tan difícil y arriesgado convertir una pequeña idea en una realidad fructífera como lo es implantar una

innovación grande. La meta para ellos es no "mejorar" o "modificar" los productos y la tecnología sino crear un nuevo negocio. Saben, además, que el término innovación no es de los científicos ni de los tecnólogos sino de los hombres de negocio, (p.276).

De acuerdo a (Jordán Sánchez, 2011) sostiene que:

Una empresa puede hacer numerosos cambios en sus métodos de trabajo, en el uso de los factores de la producción y en sus tipos de productos para mejorar su productividad y su rendimiento comercial, por lo que existen varias clasificaciones para la innovación dependiendo de los distintos autores y sus enfoques.

Al respecto según (Drucker, 2015) señala que:

Las empresas innovadoras no comienzan con un "presupuesto de investigación". Terminan con uno. Comienzan determinando cuanta innovación se requiere para que el negocio se mantenga como esta. Suponen que todos los productos, servicios, procesos y mercados actuales se están tornando obsoletos y rápidamente. Tratan de calcular la velocidad del desgaste para luego determinar cuál es el "vacío" que la innovación tiene que llenar para que la empresa no se vaya cuesta abajo, (p.276).

Según (Mheducation, 2020), señala que:

En un mundo tan competitivo e internacionalizado como en el que vivimos, las empresas que prosperan son aquellos que están más dispuestas a innovar, es decir, aquellas que están atentas a los cambios

del entorno y responden a ellos con mejoras en sus modelos de producción, de organización, en su forma de disfrutar o de presentar su producto.

De acuerdo a (Robledo Velásquez, 2019) señala que:

Si bien es cierto que la innovación desborda el marco empresarial y se desarrolla en un contexto social amplio que involucra una gran diversidad de instituciones, nos interesa aquí, particularmente, examinar el ámbito empresarial de la innovación, considerando la importancia que la empresa tiene en este fenómeno. En efecto, sin dejar de reconocer el carácter sistémico de la innovación, sobre lo cual haremos consideraciones más amplias después, es necesario reconocer el papel crucial que para el éxito de la innovación tienen las empresas, en tanto que organizaciones a través de las cuales la mayoría de las innovaciones emergen asociadas a los productos (bienes y servicios) que comercializan y a los procesos que utilizan en su producción y comercialización, (p. 34).

2.2.1.1. Incorporación de las tecnologías de información

Según (Robledo Velásquez, 2019) señala que:

> La tecnología puede entenderse, entonces, como el conjunto de conocimientos, experiencias y relaciones que sustentan el desarrollo, producción y distribución de productos y el desarrollo e implementación de procesos de transformación de materia e información. La diversidad de los componentes de la tecnología

contribuye a explicar por qué la innovación y el cambio tecnológico es un proceso usualmente complejo, cuyo éxito exige una gestión especializada. En ausencia de capacidades organizacionales adecuadas, las iniciativas de innovación fácilmente fracasan. Esto ha sido ilustrado claramente en el caso particular de las tecnologías avanzadas de manufactura, donde la adopción de nuevas tecnologías implica cambios en los componentes organizaciones.

2.2.1.2. Automatización del trabajo administrativo

Según (Tunal Santiago, 2005), señala que:

La automatización en los procesos de trabajo ha permitido en algunas empresas mexicanas la implantación del llamado 'trabajo hecho en casa'; esta nueva modalidad de trabajar plantea a los sindicatos nuevos retos que tienen que ver con las nuevas formas en que los sindicatos deben organizar a sus afiliados ante este cambio de los procesos de trabajo.

2.2.1.3. Sistemas de facturación electrónica

(Doilet Carranza, 2016) señala que:

En el mundo actual por las actividades macroeconómicas y tecnológicas que lo desarrollan se da la necesidad de estandarizar los procesos a nivel global que den herramientas que permitan un mejor acceso a la información que se genera, para que dicho proceso sea de manera rápida y confiable con el

fin de anticipar, tener datos precisos, logrando así beneficios; es por ello que nace la oportunidad a nivel institucional, a nivel de empresas y personal de implementar un nuevo sistema de facturación, la facturación electrónica.

2.2.2. GESTIÓN PYMES

Según (Red Española del Pacto Mundial, 2020) sostiene que la crisis de la COVID-19 está provocando enormes efectos negativos en la humanidad, especialmente en cuanto a pérdida de vidas humanas y millones de personas enfermadas en todo el mundo. Es considerada ya una de las mayores crisis de salud pública de la historia reciente y se está convirtiendo también en una crisis económica: paralización de sectores económicos, reducción de la demanda de algunos bienes y servicios, pérdidas en las principales bolsas de valores, etc.

El papel de las pymes en esta recuperación sostenible es esencial, su flexibilidad y capacidad de adaptación suponen una oportunidad para salir reforzadas frente a esta situación. A través de este modelo de negocio las pymes no solo accederán a nuevos mercados y recursos, sino que podrán afrontar la recuperación de esta crisis de una forma más efectiva integrando medidas de conciliación y flexibilización dentro de su plantilla, impulsando la innovación o fomentando la salud y seguridad en el trabajo. Además, la apuesta por la sostenibilidad puede dotar a las pymes de una mayor resiliencia ante situaciones futuras. Este concepto es cada vez más relevante para el sector empresarial y señala la

capacidad de adaptarse y sobreponerse ante situaciones de crisis y cambios drásticos, como los que han supuesto la pandemia de la COVID-19 o los que suponen otras crisis como la climática, para las que las empresas han de estar preparadas.

(Suárez Espinar, 2018) señala que:

La gestión empresarial es un rasgo principal que debe tener todo hombre de negocios. La misma dentro del sistema empresarial es un instrumento fundamental para su progreso económico, ya que representa la dinámica de una economía de mercado, que es la que garantiza que la oferta cubra a la demanda en distintas actividades productivas, creando conjuntamente procedimientos que hacen que los costos bajen continuamente y beneficien al consumidor. El capital se ubica siempre a producir aquello que la sociedad demanda para la satisfacción de determinadas necesidades, circunstancia que da cuenta de la eficiencia del mercado en lo que concierne a la retribución de recursos. Las funciones principales que la integran son: planificación, organización, dirección, conducción liderazgo y control. Esta se orienta y se mide a través de herramientas e indicadores de gran valor para su progreso. Con una adecuada gestión la empresa tendrá excelentes resultados y nuevas metas.

Según (Rodeiro Pazos, Calvio Babío, & Fernández López, 2012) señalan que:

La falta de habilidades de gestión del emprendedor tiene consecuencias directas como la mala coordinación del equipo de trabajo, la falta de cumplimiento de los plazos previstos en el Plan de Negocio, escasa orientación al mercado de las tecnologías y productos creados, presencia de unas redes de contactos pequeñas o una deficiente gestión empresarial.

2.2.2.1. Dimensión: Flexibilización de la gestión

Según (Moreno Espinoza, 2021) señala que:

> “Adapt or die” (adáptate o muere), “cualquier especie que no pueda adaptarse a su medio ambiente morirá, y aquellas que sí lo hagan, sobrevivirán”. Las organizaciones empresariales que no sepan adaptarse al entorno cambiante desaparecerán, y las que lo hagan, las que sean flexibles, seguirán adelante y se harán más competitivas.
>
> Se define que algo es flexible cuando presenta capacidad de cambio o adaptación ante condicionantes externos. Trasladando esta idea al ámbito de las organizaciones, la flexibilidad se refiere a la capacidad de una organización para responder eficazmente a un entorno competitivo, entorno en constante cambio y evolución, al tiempo que mantiene o mejora su posición competitiva.

El escenario en el que nos encontramos actualmente exige a las organizaciones reaccionar de forma rápida y adecuada a las condiciones en constante cambio (personalización, cambios continuos en las necesidades de los clientes, entregas cada vez más rápidas, fidelización decreciente, lotes productivos más pequeños y con surtido más variado, etc.)

Las organizaciones que pueden adaptarse a las necesidades de sus clientes tienen un común denominador que les permite hacerlo: son mucho más flexibles que sus competidores.

Pero, ¿qué es exactamente la flexibilidad organizativa y por qué es importante para las empresas? ¿Qué es lo que hace que una organización sea más ágil?

Se pueden determinar cuatro ámbitos, interconectados entre ellos, en los que las empresas pueden buscar y promover esta flexibilidad: el estratégico (participación activa en el mercado), el organizativo (distribución de tareas, contenido de los procesos, canales de comunicación internos), el productivo (adaptación de la producción sin incurrir en costes elevados) y el laboral (adecuación de los recursos humanos a la demanda de productos y servicios).

Ahora que estamos inmersos en la internacionalización de las empresas, conviene recalcar que no es posible introducirse en nuevos mercados si no existe una flexibilidad productiva que

permita adaptar el diseño de los productos y la cantidad producida a las necesidades de ese nuevo mercado. Pero al mismo tiempo, la empresa debe contar con un personal capaz de responder a las exigencias productivas, por lo que la flexibilidad laboral también resulta imprescindible, y puede ser necesario modificar la estructura organizativa para agrupar al personal de la forma apropiada para los nuevos procesos.

Dado que las empresas son lo que los recursos humanos que las forman sean capaces de llegar a realizar, las capacidades directivas de éstos deben asegurar que se alcance la flexibilidad deseada y, además, que ésta se integre de una forma coherente con la misión y la estrategia de la organización.

La flexibilidad organizativa se consigue estando alerta a los cambios internos y del entorno, tanto a las oportunidades como a los desafíos, convirtiéndose en la capacidad para usar los recursos disponibles de la empresa de manera oportuna, flexible, asequible y relevante con el propósito de responder a dichos cambios de manera efectiva.

2.2.2.2. Dimensión: Eficiencia

Según (Thompson, 2008), señala que:

En general, el término *eficiencia* hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y

organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

Según (Koontz Harold & Weihrich Heinz, 2004) señala que la *eficiencia* es:

"*el logro de las metas con la menor cantidad de recursos*"

Según

Según (Chiavenato, 2004), señala que:

"*significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación E=P/R, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados*"

2.2.2.3. Dimensión: Rentabilidad

Según (Raffino, 2021) señala que:

Cuando hablamos de rentabilidad, nos referimos a la capacidad de una inversión determinada de arrojar beneficios superiores a los invertidos después de la espera de un período de tiempo. Se trata de un elemento fundamental en la planificación económica y financiera, ya que supone haber hecho buenas elecciones. Existe rentabilidad, entonces, cuando se recibe un porcentaje significativo del capital de inversión, a un ritmo considerado

adecuado para proyectarlo en el tiempo. De ello dependerá la ganancia obtenida a través de la inversión y, por ende, determinará la sustentabilidad del proyecto o su conveniencia para los socios o inversores.

Comúnmente se distingue entre rentabilidad económica, financiera y social:

- Rentabilidad económica. Tiene que ver con el beneficio promedio de una organización u empresa respecto a la totalidad de las inversiones que ha realizado. Suele representarse en términos porcentuales (%), a partir de la comparación entre lo invertido globalmente y el resultado obtenido: los costes y la ganancia.
- Rentabilidad financiera. Este término, en cambio, se emplea para diferenciar del anterior el beneficio que cada socio de la empresa se lleva, es decir, la capacidad individual de obtener ganancia a partir de su inversión particular. Es una medida más próxima a los inversionistas y propietarios, y se concibe como la relación entre beneficio neto y patrimonio neto de la empresa.
- Rentabilidad social. Se emplea para aludir a otros tipos de ganancia no fiscal, como tiempo, prestigio o felicidad social, los cuales se capitalizan de otros modos distintos a la ganancia monetaria. Un proyecto puede no ser rentable económicamente pero sí serlo socialmente.

Según (Zamora Torres, 2020) señala que:

El concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo este uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales,

humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. LA CADENA DE VALOR:

Según (Porter, 2008) señala que:

Cada empresa es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar producir, llevar al mercado, entregar y apoyar a sus productos. Todas estas cadenas pueden ser representadas usando una cadena de valor. (p.54)

2.3.2. INNOVACIÓN:

Según (Koontz & et al., 2012) señala que:

La innovación es esencial para el éxito de una organización; sin embargo, la historia demuestra que, con los años, las ideas innovadoras van y vienen. (p.20).

2.3.3. ENTORNO TECNOLOGICO:

Según (Koontz & et al., 2012) señala que:

Uno de los factores de mayor influencia en el ambiente es la tecnología. El término tecnología se refiere a la suma total del conocimiento que poseemos sobre cómo hacer las cosas, incluidos los inventos, las técnicas y el amplio cúmulo de conocimiento organizado acerca de todo. (p.42).

2.4. BASES EPISTÉMICOS

Las bases epistémicas sobre la innovación en tiempos de pandemia y la gestión de las pymes del sector comercio, está basada en los señalado por (Jordán Sánchez, 2011) que una *empresa puede hacer numerosos cambios en sus métodos de trabajo, en el uso de los factores de la producción y en sus tipos de productos para mejorar su productividad y su rendimiento comercial, por lo que existen varias clasificaciones para la innovación dependiendo de los distintos autores y sus enfoques.*

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el planteamiento del problema la investigación es básica porque amplia y profundiza conocimientos científicos existente respecto a la innovación en tiempos de pandemia y la gestión de las pymes.

Al respecto (Carrasco Díaz, 2007) señala que:

“Es la que tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad, (p.43).

Dentro de este contexto el alcance de la investigación es establecer el grado de relación existente entre la innovación en tiempos de pandemia y la gestión de las pymes, por lo que su alcance es correlacional.

Tal como (Palomino Ochoa & et al., Métodos de investigación y praxis cuantitativa, 2021) señala que:

“Tiene como objetivo determinar el grado de calidad, categoría, valor que tienen relación y analogía entre variables, corresponde a este alcance la Hipótesis correlacional”, (p.111).

La investigación es objetiva y medible por tanto es de enfoque cuantitativo tal como (Palomino Ochoa & et al., Métodos de investigación y praxis cuantitativa, 2021) señala que:

“Investigación objetiva, aplica la estadística, parte de una idea que se va acotado y una vez delimitada, se derivan los objetivos y preguntas de la

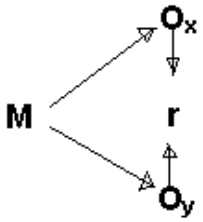
investigación y se construye un marco o perspectiva teórica, es cuantificable numérico, para analizar, comprobar información y datos y sobre todo plantea hipótesis", (p.16).

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación por el tipo de investigación corresponde a las ciencias sociales de alcance correlacional básica, en esa medida es de diseño no experimental transversal, tal como (Carrasco Díaz, 2007) señala que:

"Son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia, (p.71).

Su esquema es la siguiente:



Margen de error:

10%

Nivel de confianza:

99%

Tamaño de Población:

240

Margen: 10%

Nivel de confianza: 99%

Población: 240

Tamaño de muestra: 99

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

Según (Carrasco Díaz, 2007) señala que:

"Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación, (p.236).

La población de estudio respecto a la investigación innovación en tiempos de pandemia y la gestión de pymes está conformada por 240 principales pymes del sector comercio según fuente Produce año 2020.

3.3.2. MUESTRA

De acuerdo a (Carrasco Díaz, 2007) señala que:

"Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población, (p.237).

La muestra para el presente estudio de acuerdo al cálculo de la fórmula de muestreo estadístico resulta 99 con un nivel de confianza de 99% y un margen de error de 10%.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES
INNOVACIÓN	(Solano, 2010), Durante muchos años, las empresas han competido por ganar participación en el mercado, por aumentar las ventas y las utilidades y por lograr la fidelidad de sus clientes. Muchas de las estrategias utilizadas por las empresas se basan en la mejora de la eficiencia. Es decir, buscan disminuir los desperdicios en recursos o en tiempo, mejorar la productividad de los empleados, mejorar la eficiencia de sus canales de distribución, etcétera.	Incorporación de las tecnologías de información Automatización del trabajo administrativo Sistemas de facturación electrónica
GESTIÓN PYMES	Según (Red Española del Pacto Mundial, 2020) sostiene que la crisis de la COVID-19 está provocando enormes efectos negativos en la humanidad, especialmente en cuanto a pérdida de vidas humanas y millones de personas enfermadas en todo el mundo. Es considerada ya una de las mayores crisis de salud pública de la historia reciente y se está convirtiendo también en una crisis económica: paralización de sectores económicos, reducción de la demanda de algunos bienes y servicios, pérdidas en las principales bolsas de valores, etc.	Flexibilización de la gestión de las pymes Eficiencia en la gestión de las pymes Rentabilidad

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos de recolección de datos son las principales técnicas que contribuyen de manera fehaciente a recoger los datos de la muestra probabilística, mediante el uso de la encuesta de un cuestionario de 9 preguntas en base a las dimensiones correspondientes de las variables innovación en tiempos de pandemia, asimismo, un cuestionario de 9 preguntas en base a las dimensiones correspondientes a la variable gestión pymes, las mismas que previamente fueron validadas por juicio de expertos.

En ese contexto sobre la Encuesta y el Cuestionarios (Carrasco Díaz, 2007) señala que:

"La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene", (p.314).

"El cuestionario es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión", (p.318).

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Luego de la compilación de la información de datos se han evidenciado el procesamiento y presentación mediante tablas y figuras, respecto a la innovación en tiempos de pandemia y la gestión de pymes en el sector comercio; en el que se han empleado el análisis de datos se ha procedido a la codificación, tabulación mediante el soporte informático para su correcta interpretación que contribuye en la elaboración y exposición mediante tablas y gráficos estadísticos que exponen los resultados de la investigación.

Para ello se ha tenido el soporte informático del Excel (hoja de cálculo), el uso de la Chi Cuadrada a fin de establecer el grado de relación entre innovación en tiempos de pandemia y la gestión de pymes en el sector comercio.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. **Dimensión:** Incorporación de las tecnologías de información

Cuál es el grado de relación existente entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

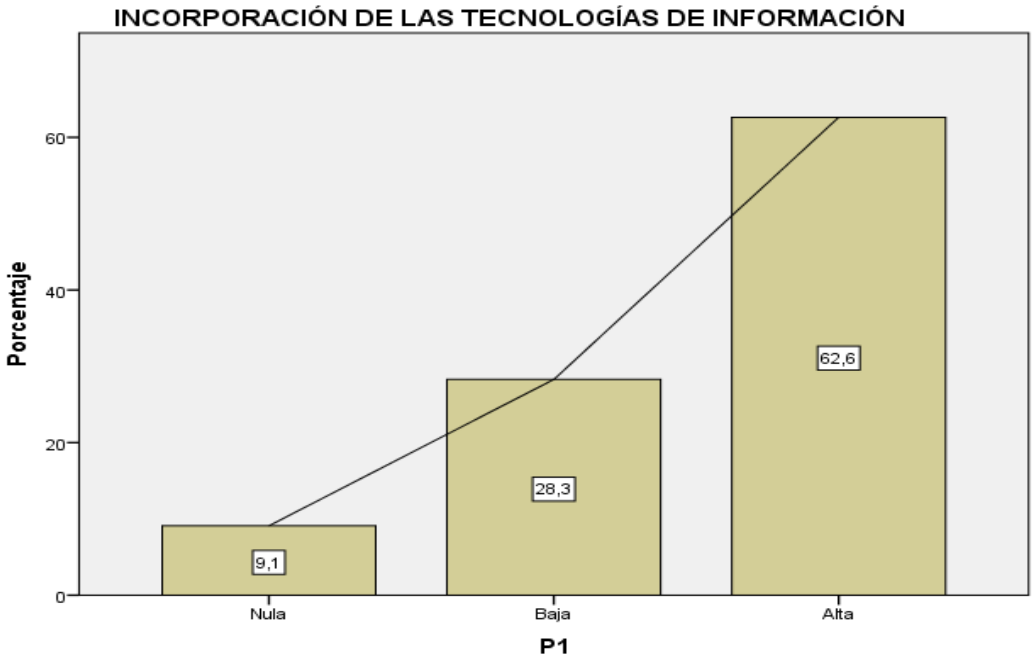
Tabla 1.

Incorporación de las tecnologías de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	9	9,1	9,1	9,1
	Baja	28	28,3	28,3	37,4
	Alta	62	62,6	62,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 62.6% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación alta entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

El 28.3% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación baja entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

El 9.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación nula entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

4.2. Dimensión: Incorporación de las tecnologías de información

Cuál es el grado de relación existente entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

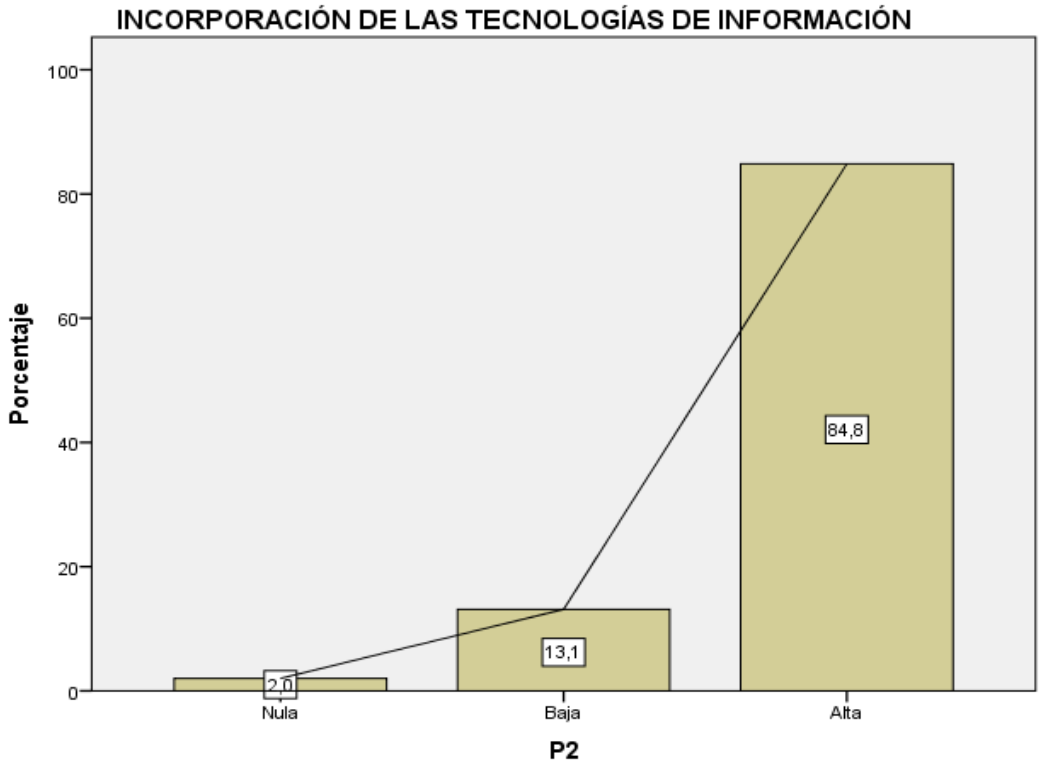
Tabla 2.

Incorporación de las tecnologías de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	2	2,0	2,0	2,0
	Baja	13	13,1	13,1	15,2
	Alta	84	84,8	84,8	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 2



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 84.8% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación alta entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

El 13.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación baja entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

El 2.0% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación nula entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

4.3. Dimensión: Incorporación de las tecnologías de información

La innovación en escenarios inciertos por la pandemia guarda relación con el desarrollo de las pymes en el sector comercio.

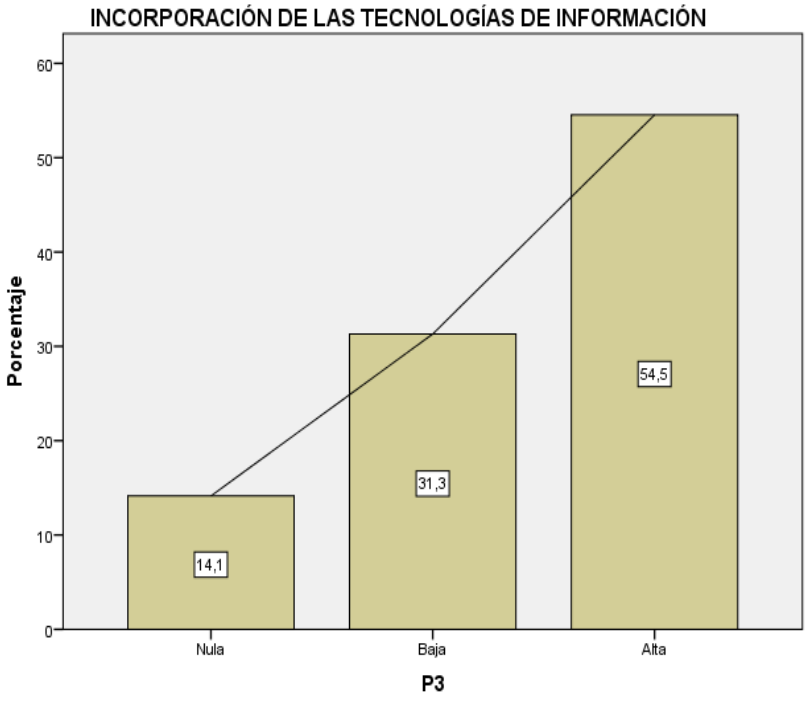
Tabla 3.

Incorporación de las tecnologías de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	14	14,1	14,1	14,1
	Baja	31	31,3	31,3	45,5
	Alta	54	54,5	54,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 3



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 54.5% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la innovación en escenario inciertos por la pandemia guarda una relación alta con el desarrollo de las pymes en el sector comercio.

El 31.3% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la innovación en escenario inciertos por la pandemia guarda una relación baja con el desarrollo de las pymes en el sector comercio.

El 14.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la innovación en escenario inciertos por la pandemia no guarda una relación con el desarrollo de las pymes en el sector comercio.

4.4. **Dimensión:** Automatización del trabajo administrativo

Cuál es el grado de relación existente entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

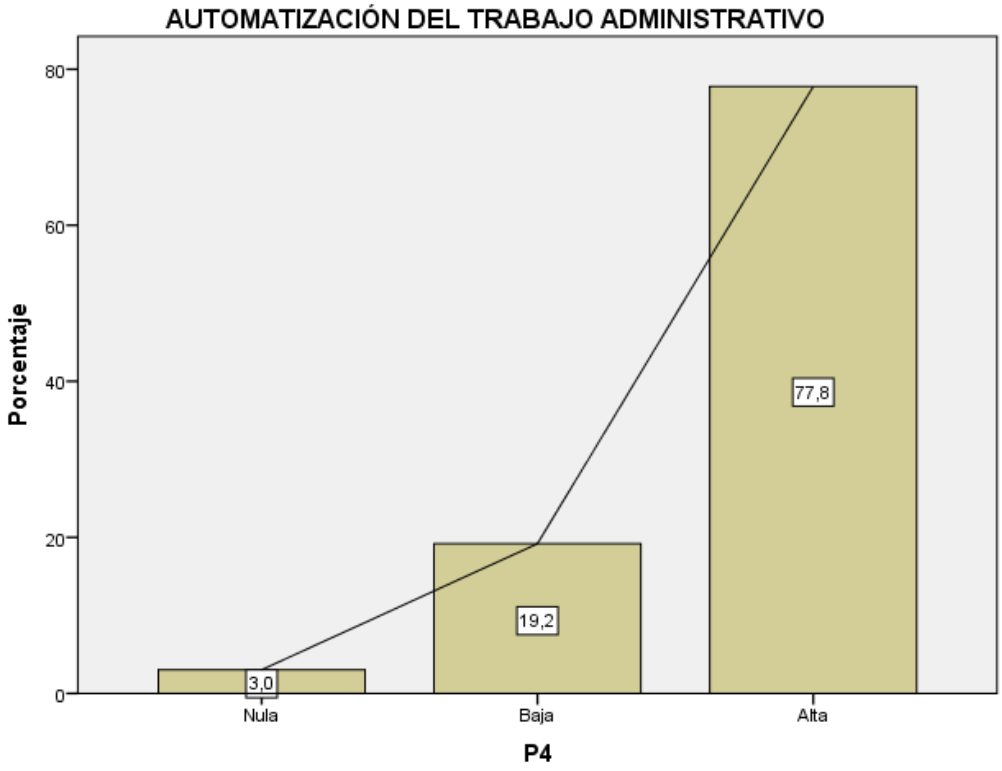
Tabla 4

Automatización del trabajo administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	3	3,0	3,0	3,0
	Baja	19	19,2	19,2	22,2
	Alta	77	77,8	77,8	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 4



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 77.8% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación alta entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

El 19.2% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación baja entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

El 3.0% de las principales pymes del sector comercio respondieron que no existe un grado de relación alta entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

4.5. **Dimensión:** Automatización del trabajo administrativo

Los altos costos de implementación de protocolos sanitarios guardan relación con la adopción de sistemas de automatización en la gestión empresarial.

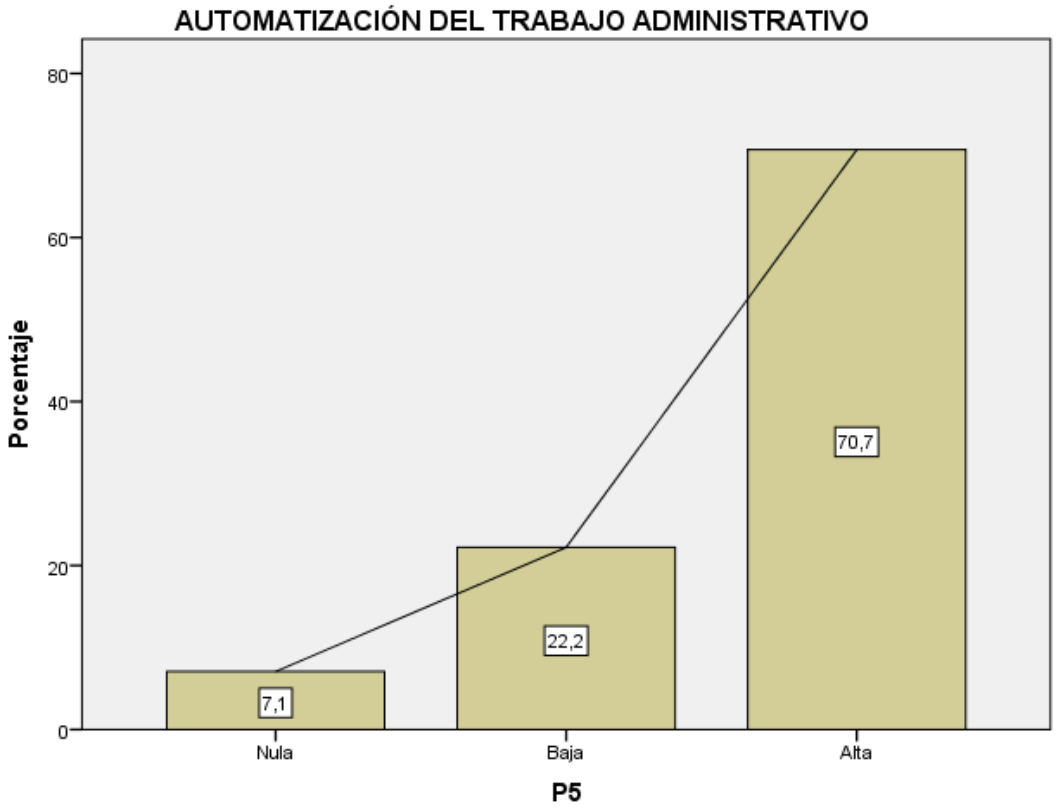
Tabla 5.

Automatización del trabajo administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	7	7,1	7,1	7,1
	Baja	22	22,2	22,2	29,3
	Alta	70	70,7	70,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 5



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 70.7% de las principales pymes del sector comercio respondieron que los altos costos de implementación de protocolos sanitarios guardan una relación alta con la adopción de sistemas de automatización en la gestión empresarial.

El 22.2% de las principales pymes del sector comercio respondieron que los altos costos de implementación de protocolos sanitarios guardan una relación baja con la adopción de sistemas de automatización en la gestión empresarial.

El 7.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que los altos costos de implementación de protocolos sanitarios no guardan una relación con la adopción de sistemas de automatización en la gestión empresarial.

4.6. Dimensión: Automatización del trabajo administrativo

La innovación guarda relación con el giro de las actividades de negocios que conlleven a la sistematización y automatización en las pymes de la ciudad de Pucallpa.

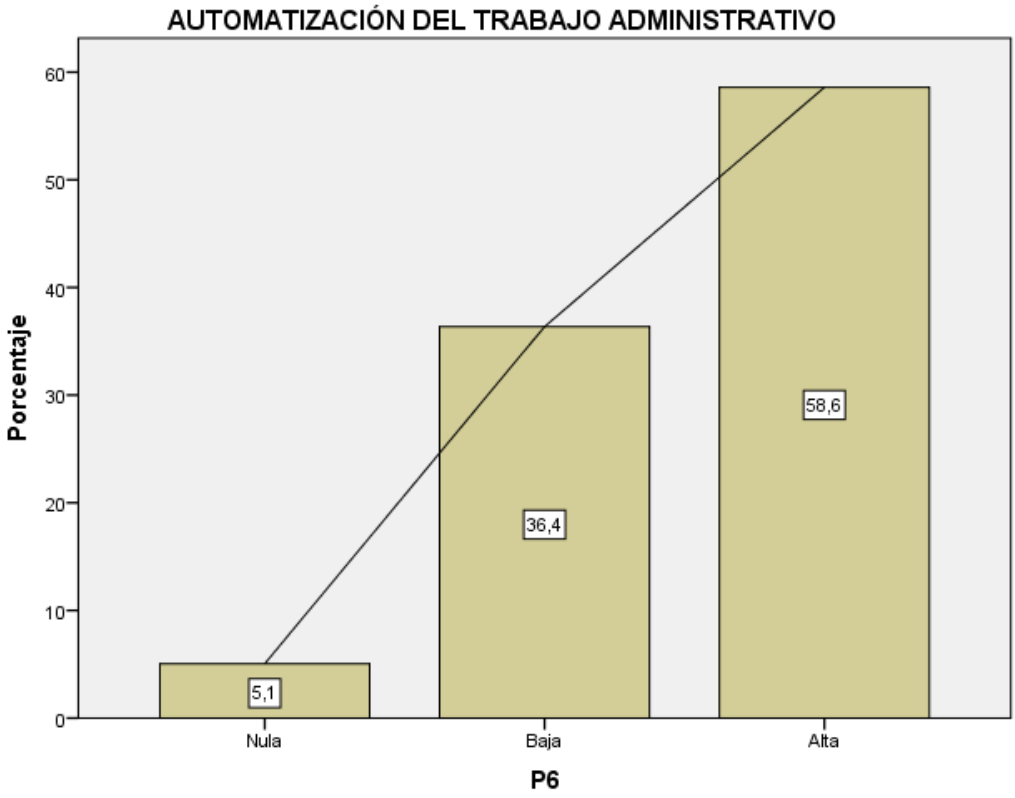
Tabla 6.

Automatización del trabajo administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	5	5,1	5,1	5,1
	Baja	36	36,4	36,4	41,4
	Alta	58	58,6	58,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 6



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 58.6% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la innovación guarda una relación alta con el giro de las actividades de negocios que conlleven a la sistematización y automatización en las pymes de la ciudad de Pucallpa.

El 36.4% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la innovación guarda una relación baja con el giro de las actividades de negocios que conlleven a la sistematización y automatización en las pymes de la ciudad de Pucallpa.

El 5.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la innovación no guarda una relación con el giro de las actividades de negocios que conlleven a la sistematización y automatización en las pymes de la ciudad de Pucallpa.

4.7. Dimensión: Sistema de facturación electrónica

Cuál es el grado de relación existente entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

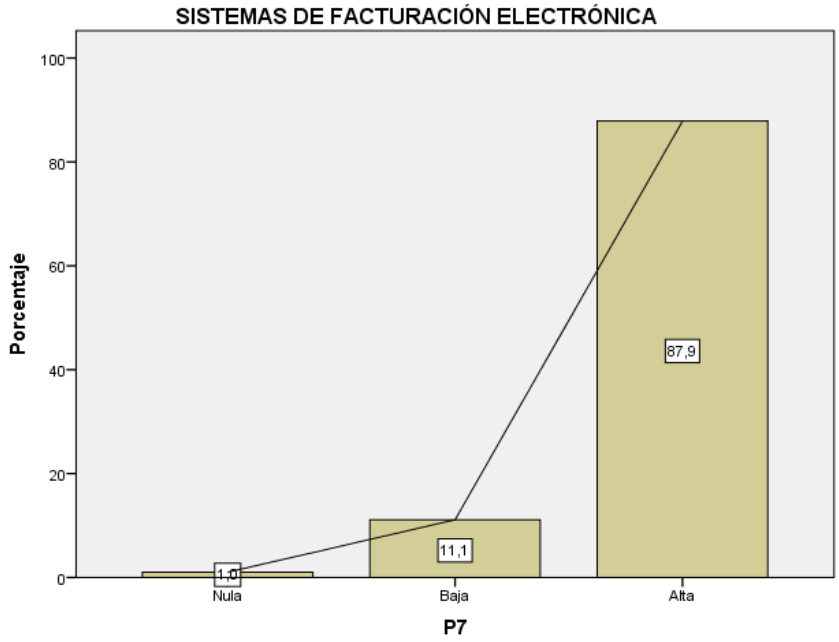
Tabla 7.

Sistema de facturación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	1	1,0	1,0	1,0
	Baja	11	11,1	11,1	12,1
	Alta	87	87,9	87,9	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 7



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 87.9% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación alta entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

El 11.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un grado de relación baja entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

El 1.0% de las principales pymes del sector comercio respondieron que no existe un grado de relación entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

4.8. **Dimensión:** Sistema de facturación electrónica

La facturación electrónica tiene relación con la versatilidad de la información en cuanto a los ingresos en tiempo real para las pymes del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

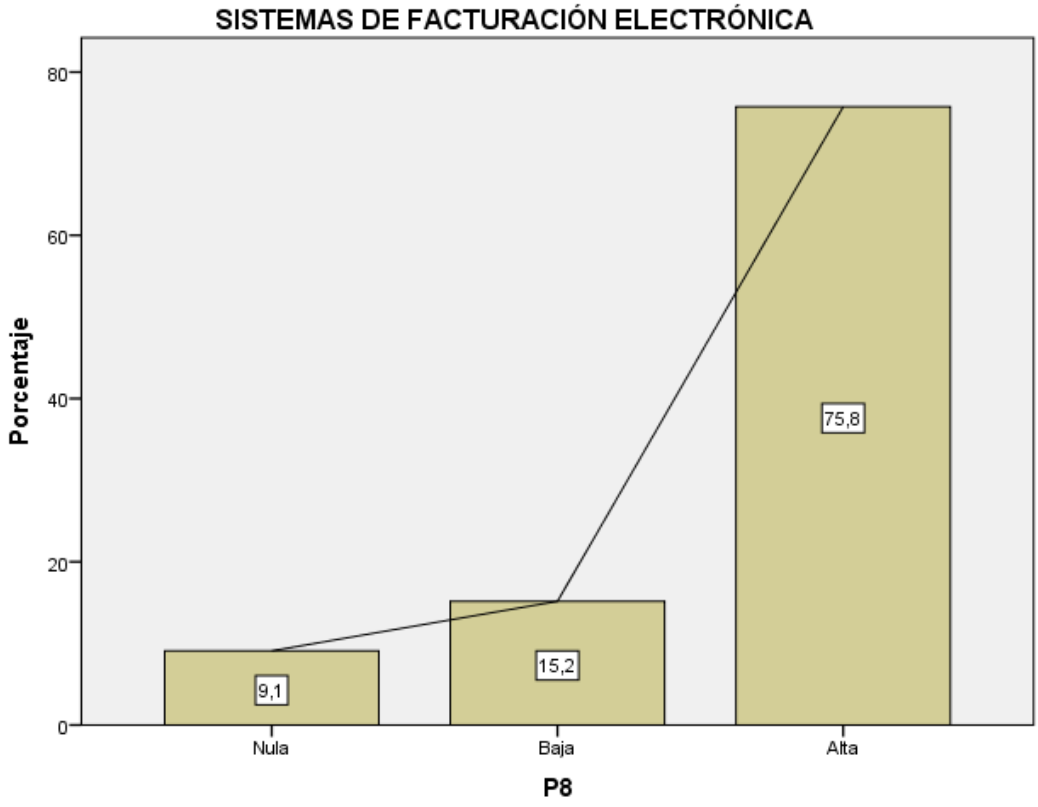
Tabla 8.

Sistema de facturación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	9	9,1	9,1	9,1
	Baja	15	15,2	15,2	24,2
	Alta	75	75,8	75,8	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 8



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 75.8% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la facturación electrónica tiene una alta relación con la versatilidad de la información en cuanto a los ingresos en tiempo real para las pymes del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

El 15.2% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la facturación electrónica tiene una baja relación con la versatilidad de la información en cuanto a los ingresos en tiempo real para las pymes del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

El 9.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la facturación electrónica no tiene una relación con la versatilidad de la información en cuanto a los ingresos en tiempo real para las pymes del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.

4.9. **Dimensión:** Sistema de facturación electrónica

La facturación electrónica guarda relación con la optimización de la gestión empresarial en el sector comercio de las pymes de la ciudad de Pucallpa.

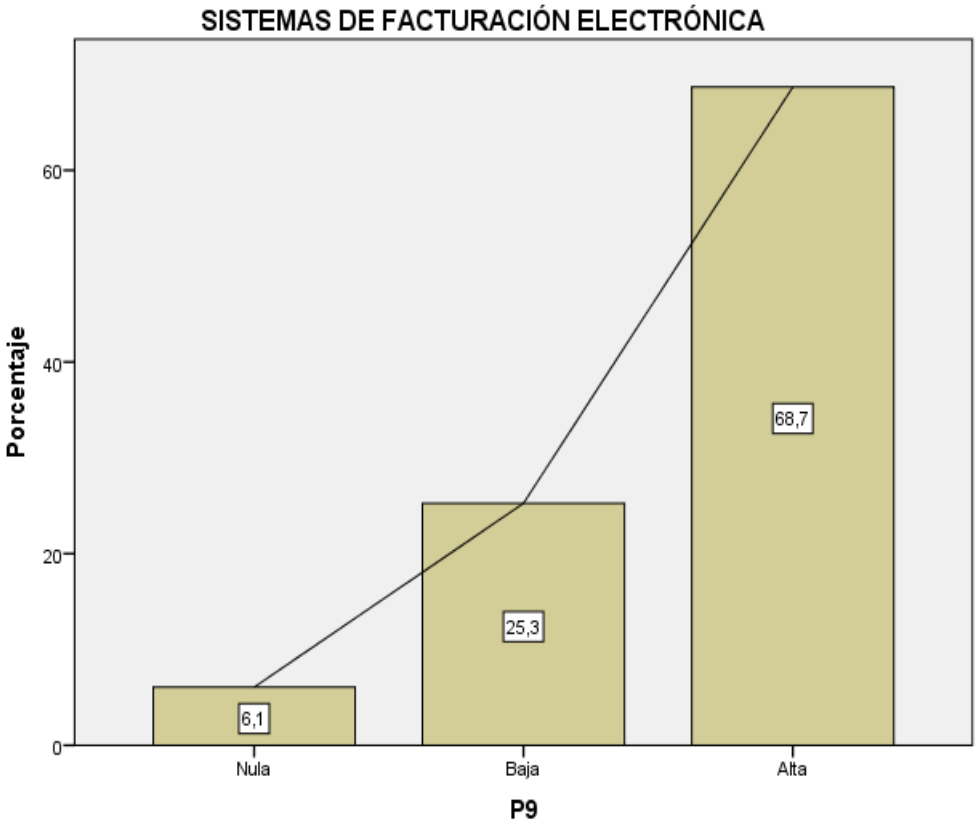
Tabla 9.

Sistema de facturación electrónica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	6	6,1	6,1	6,1
	Baja	25	25,3	25,3	31,3
	Alta	68	68,7	68,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Innovación
Fuente: Elaboración propia

Figura 9



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 68.7% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la facturación electrónica guarda una alta relación con la optimización de la gestión empresarial en el sector comercio de las pymes de la ciudad de Pucallpa.

El 25.3% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la facturación electrónica guarda una baja relación con la optimización de la gestión empresarial en el sector comercio de las pymes de la ciudad de Pucallpa.

El 6.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la facturación electrónica no guarda una relación con la optimización de la gestión empresarial en el sector comercio de las pymes de la ciudad de Pucallpa.

4.10. Dimensión: Flexibilización de la gestión de las Pymes

Existe grado de relación entre la gestión de las pymes del sector comercio y la flexibilización mediante soportes informáticos.

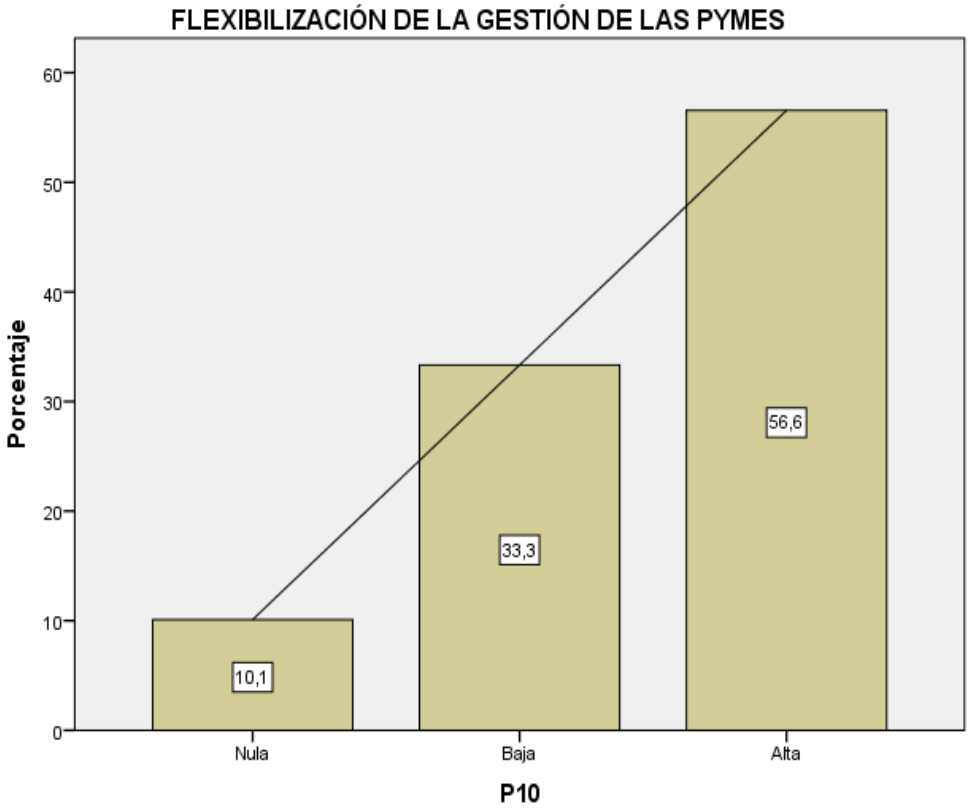
Tabla 10.

Flexibilización de la gestión de las Pymes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	10	10,1	10,1	10,1
	Baja	33	33,3	33,3	43,4
	Alta	56	56,6	56,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 10



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 56.6% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe grado de relación alta entre la gestión de las pymes del sector comercio y la flexibilización mediante soportes informáticos.

El 33.3% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe grado de relación baja entre la gestión de las pymes del sector comercio y la flexibilización mediante soportes informáticos.

El 10.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que no existe grado de relación entre la gestión de las pymes del sector comercio y la flexibilización mediante soportes informáticos.

4.11. **Dimensión:** Flexibilización de la gestión de las Pymes

La incorporación de tecnologías de información para la innovación de las actividades tiene relación con la flexibilización de la gestión de las pymes.

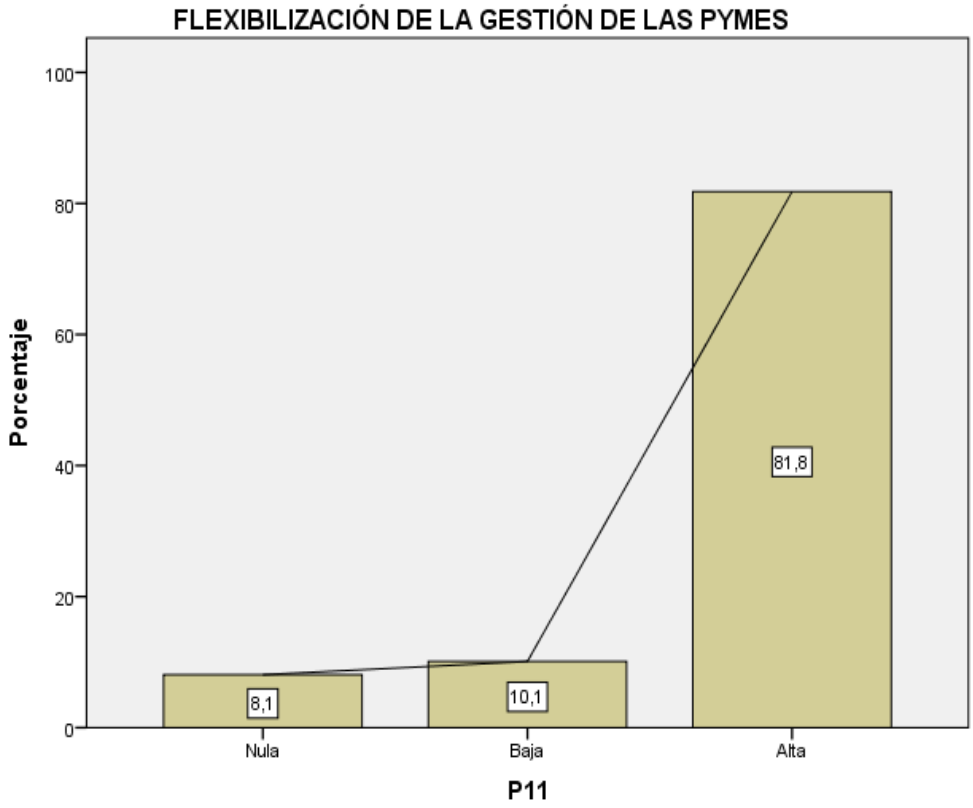
Tabla 11.

Flexibilización de la gestión de las Pymes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	8	8,1	8,1	8,1
	Baja	10	10,1	10,1	18,2
	Alta	81	81,8	81,8	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 11



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 81.8% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la incorporación de tecnologías de información para la innovación de las actividades tiene una alta relación con la flexibilización de la gestión de las pymes.

El 10.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la incorporación de tecnologías de información para la innovación de las actividades tiene una baja relación con la flexibilización de la gestión de las pymes.

El 8.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la incorporación de tecnologías de información para la innovación de las actividades no tiene relación con la flexibilización de la gestión de las pymes.

4.12. Dimensión: Flexibilización de la gestión de las Pymes

Las tiendas virtuales tienen relación con la innovación como consecuencia de la incorporación de nuevas tecnologías de información en las pymes.

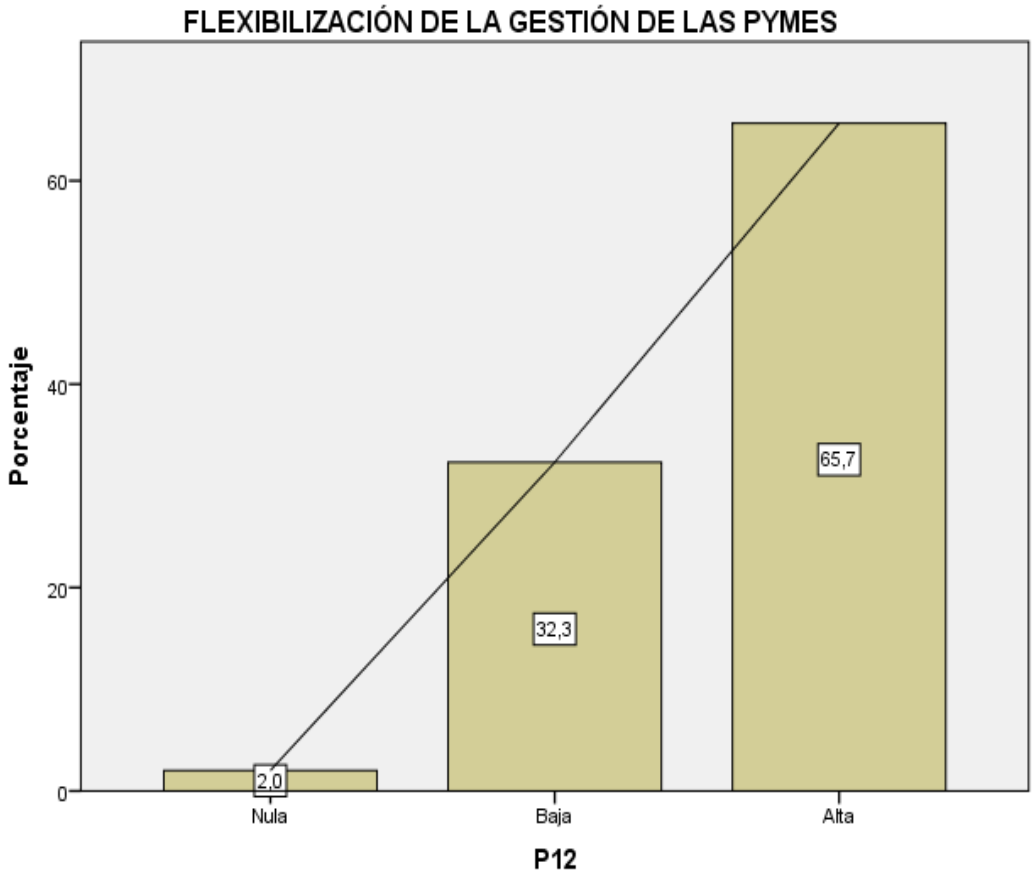
Tabla 12.

Flexibilización de la gestión de las Pymes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	2	2,0	2,0	2,0
	Baja	32	32,3	32,3	34,3
	Alta	65	65,7	65,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 12



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 65.7% de las principales pymes del sector comercio respondieron que las tiendas virtuales tienen una alta relación con la innovación como consecuencia de la incorporación de nuevas tecnologías de información en las pymes.

El 32.3% de las principales pymes del sector comercio respondieron que las tiendas virtuales tienen una baja relación con la innovación como consecuencia de la incorporación de nuevas tecnologías de información en las pymes.

El 2.0% de las principales pymes del sector comercio respondieron que las tiendas virtuales no tienen relación con la innovación como consecuencia de la incorporación de nuevas tecnologías de información en las pymes.

4.13. Dimensión: Eficiencia en la gestión PYMES

La eficiencia de la gestión pymes guarda relación con la incorporación de sistemas de automatización en las áreas estratégicas.

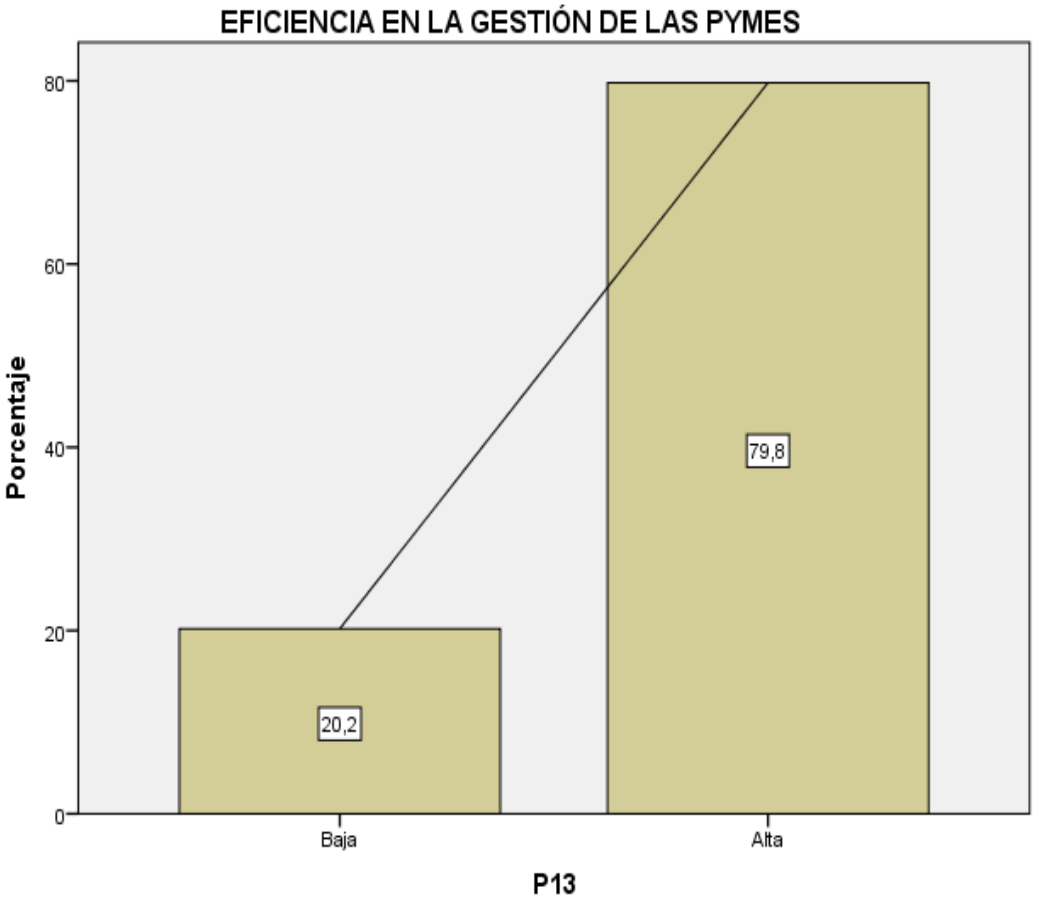
Tabla 13.

Eficiencia en la gestión PYMES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	20	20,2	20,2	20,2
	Alta	79	79,8	79,8	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 13



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 79.8% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la eficiencia de la gestión pymes guarda una alta relación con la incorporación de sistemas de automatización en las áreas estratégicas.

El 20.2% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la eficiencia de la gestión pymes guarda una baja relación con la incorporación de sistemas de automatización en las áreas estratégicas.

4.14. **Dimensión:** Eficiencia en la gestión PYMES

La eficiencia de la gestión de las pymes guarda relación con la reducción de los costos administrativos como consecuencia de la automatización en estas áreas.

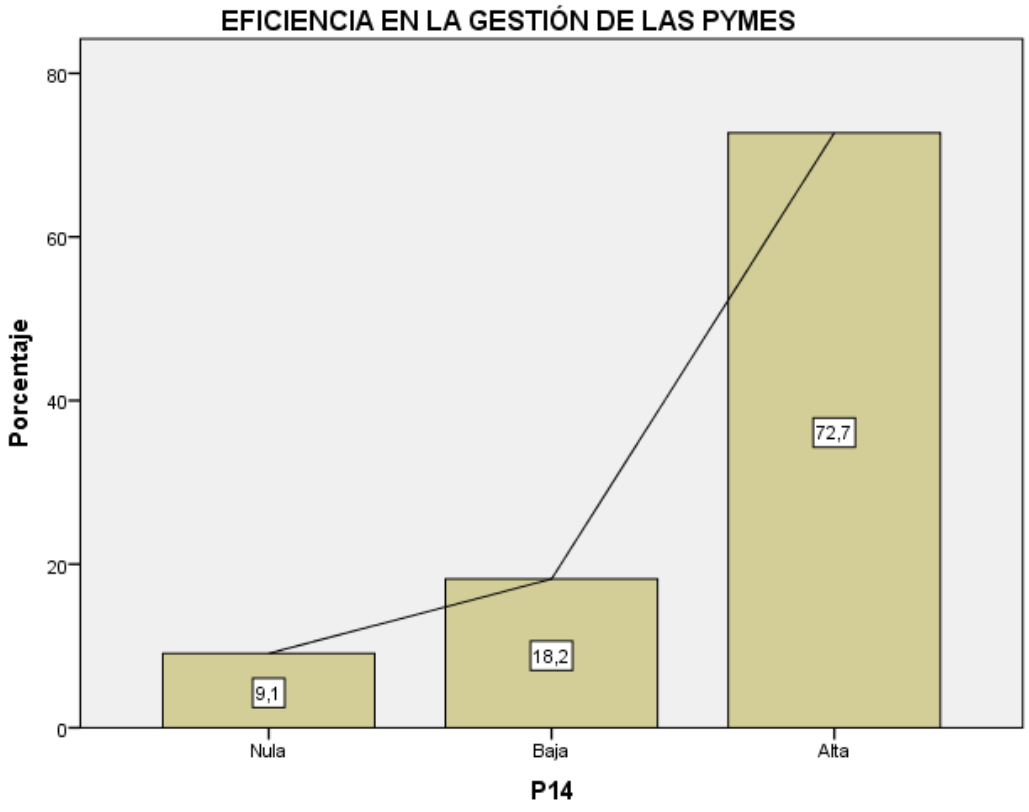
Tabla 14.

Eficiencia en la gestión PYMES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	9	9,1	9,1	9,1
	Baja	18	18,2	18,2	27,3
	Alta	72	72,7	72,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 14



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 72.7% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la eficiencia de la gestión de las pymes guarda una alta relación con la reducción de los costos administrativos como consecuencia de la automatización en estas áreas.

El 18.2% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la eficiencia de la gestión de las pymes guarda una baja relación con la reducción de los costos administrativos como consecuencia de la automatización en estas áreas.

El 9.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la eficiencia de la gestión de las pymes no guarda una relación con la reducción de los costos administrativos como consecuencia de la automatización en estas áreas.

4.15. Dimensión: Eficiencia en la gestión PYMES

La gestión pyme automatizada de sus áreas administrativas guardan relación con la eficiencia en sus actividades en tiempos de Covid-19.

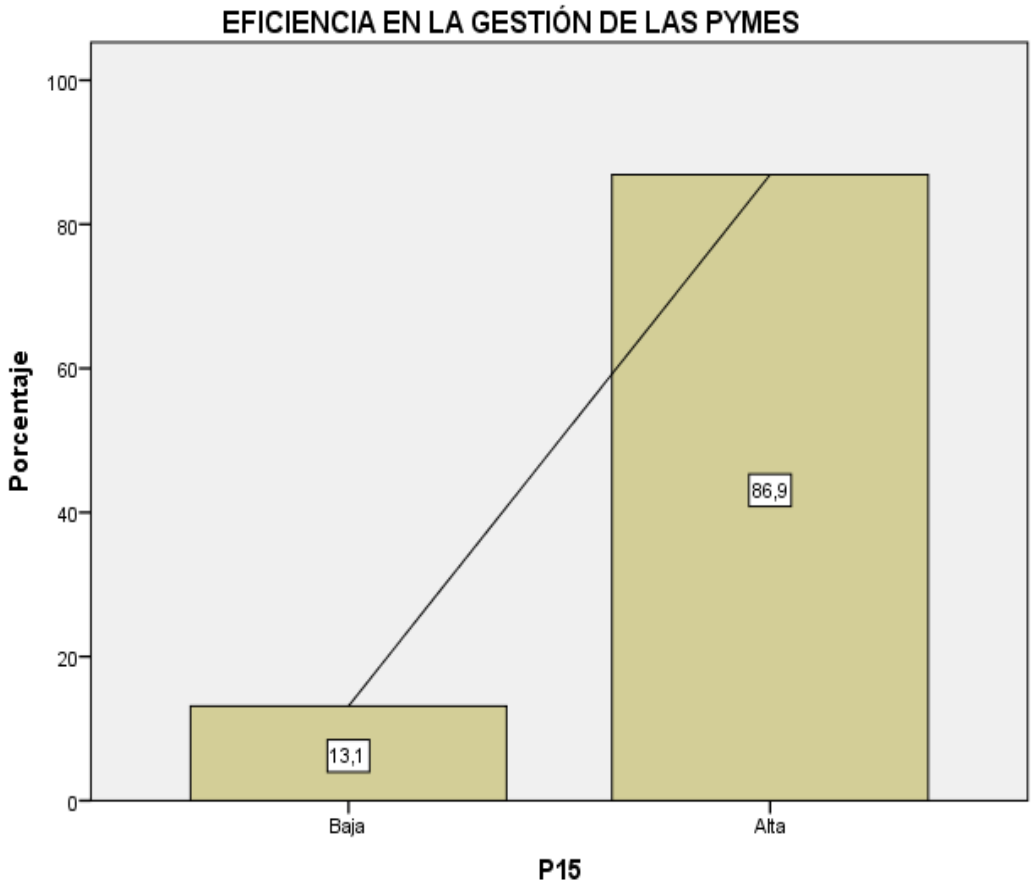
Tabla 15.

Eficiencia en la gestión PYMES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	13	13,1	13,1	13,1
	Alta	86	86,9	86,9	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 15



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 86.9% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la gestión pyme automatizada de sus áreas administrativas guardan una alta relación con la eficiencia en sus actividades en tiempos de Covid-19.

El 13.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que la gestión pyme automatizada de sus áreas administrativas guardan una baja relación con la eficiencia en sus actividades en tiempos de Covid-19.

4.16. **Dimensión:** Rentabilidad

Existe grado de relación entre la innovación en gestión de las pymes y con capacidad de obtención de la rentabilidad.

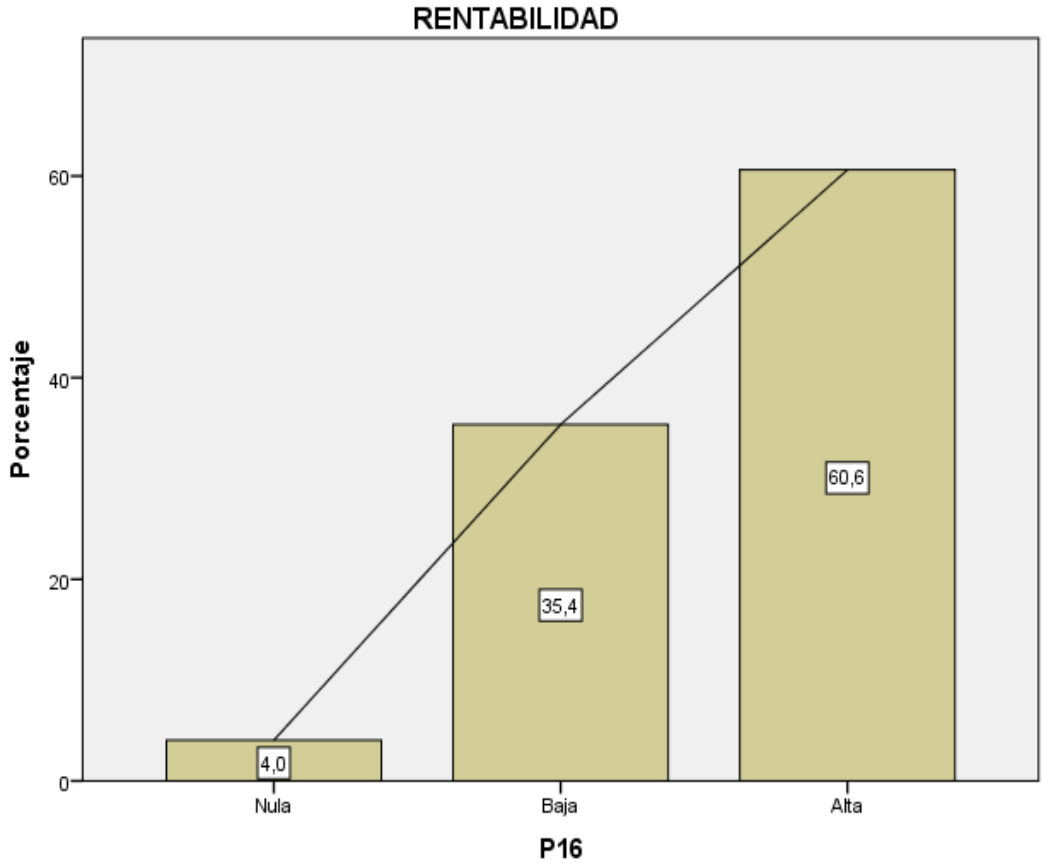
Tabla 16.

Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	4	4,0	4,0	4,0
	Baja	35	35,4	35,4	39,4
	Alta	60	60,6	60,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 16



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 60.6% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un alto grado de relación entre la innovación en gestión de las pymes y con capacidad de obtención de la rentabilidad.

El 35.4% de las principales pymes del sector comercio respondieron que existe un bajo grado de relación entre la innovación en gestión de las pymes y con capacidad de obtención de la rentabilidad.

El 4.0% de las principales pymes del sector comercio respondieron que no existe un grado de relación entre la innovación en gestión de las pymes y con capacidad de obtención de la rentabilidad.

4.17. **Dimensión:** Rentabilidad

La rentabilidad en tiempos de Covid-19 para muchas empresas pymes es una de las perspectivas para lo cual debe efectuar cambios con el soporte de las tecnologías de información.

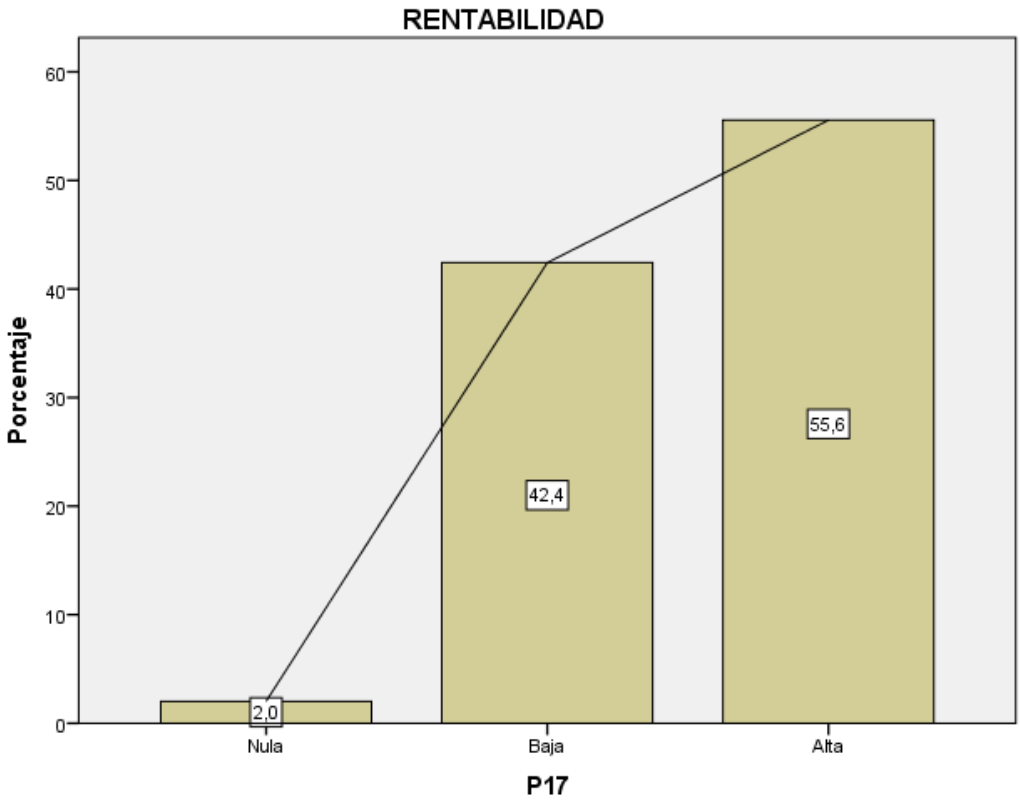
Tabla 17.

Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	2	2,0	2,0	2,0
	Baja	42	42,4	42,4	44,4
	Alta	55	55,6	55,6	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 17



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

Para la pregunta: la rentabilidad en tiempos de Covid-19 para muchas empresas pymes es una de las perspectivas para lo cual debe efectuar cambios con el soporte de las tecnologías de información, el 55.6% de las principales pymes respondieron que existe una relación alta.

Para la pregunta: la rentabilidad en tiempos de Covid-19 para muchas empresas pymes es una de las perspectivas para lo cual debe efectuar cambios con el soporte de las tecnologías de información, el 42.4% de las principales pymes respondieron que existe una relación baja.

Para la pregunta: la rentabilidad en tiempos de Covid-19 para muchas empresas pymes es una de las perspectivas para lo cual debe efectuar cambios con el soporte de las tecnologías de información, el 2.0% de las principales pymes respondieron que no existe una relación.

4.18. **Dimensión:** Rentabilidad

En las pymes la rentabilidad guarda relación con la innovación implantada en base al uso de tiendas virtuales y trabajos remotos.

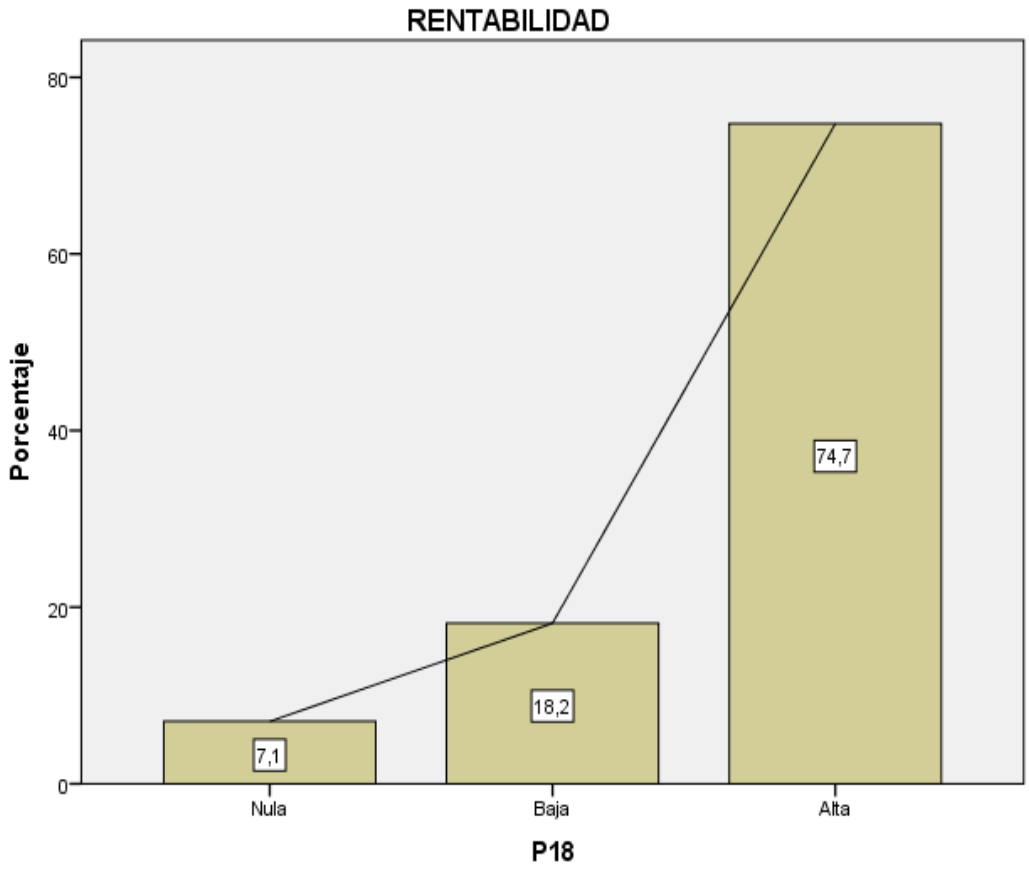
Tabla 18.

Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nula	7	7,1	7,1	7,1
	Baja	18	18,2	18,2	25,3
	Alta	74	74,7	74,7	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pymes
Fuente: Elaboración propia

Figura 18



Análisis:

Para los resultados se realizó la siguiente encuesta donde respondieron 99 principales pymes del sector comercio, de la siguiente manera:

El 74.7% de las principales pymes del sector comercio respondieron que en las pymes la rentabilidad guarda una alta relación con la innovación implantada en base al uso de tiendas virtuales y trabajos remotos.

El 18.2% de las principales pymes del sector comercio respondieron que en las pymes la rentabilidad guarda una baja relación con la innovación implantada en base al uso de tiendas virtuales y trabajos remotos.

El 7.1% de las principales pymes del sector comercio respondieron que en las pymes la rentabilidad no guarda una relación con la innovación implantada en base al uso de tiendas virtuales y trabajos remotos.

ANÁLISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe grado de relación significativa entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

H0: No existe un grado de relación significativa entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

Tabla de contingencia INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19 * GESTIÓN PYMES

			GESTIÓN PYMES		Total
			Baja	Alta	
INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19	Baja	Recuento	1	24	25
		Frecuencia esperada	4,5	20,5	25,0
		% del total	1,0%	24,2%	25,3%
	Alta	Recuento	17	57	74
		Frecuencia esperada	13,5	60,5	74,0
		% del total	17,2%	57,6%	74,7%
Total		Recuento	18	81	99
		Frecuencia esperada	18,0	81,0	99,0
		% del total	18,2%	81,8%	100,0%

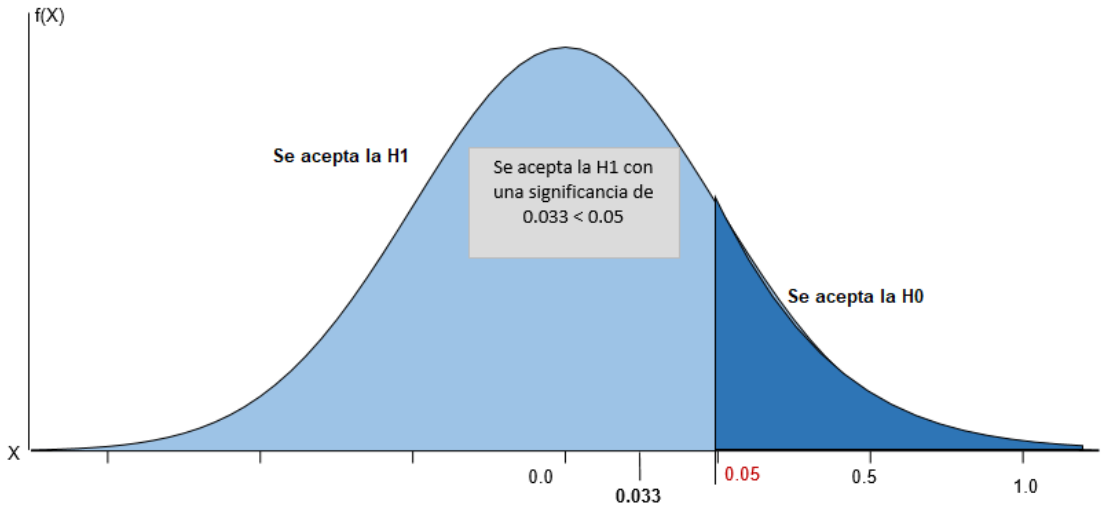
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,522[a]	1	,033		
Corrección por continuidad[b]	3,336	1	,068		
Razón de verosimilitudes	5,718	1	,017		
Estadístico exacto de Fisher				,037	,026
Asociación lineal por lineal	4,476	1	,034		
N de casos válidos	99				

INTERPRETACIÓN

Aplicando la prueba de Chi-cuadrada obtenemos un valor de significancia es de 0.033 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación significativa entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I

H1: Existe grado de relación significativa entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

H0: No existe grado de relación significativa entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

Tabla de contingencia Incorporación de las tecnologías de información * Flexibilización de la gestión de las PYMES

			Flexibilización de la gestión de las PYMES		Total
			Baja	Alta	
Incorporación de las tecnologías de información	Baja	Recuento	6	23	29
		Frecuencia esperada	10,3	18,7	29,0
		% del total	6,1%	23,2%	29,3%
	Alta	Recuento	29	41	70
		Frecuencia esperada	24,7	45,3	70,0
		% del total	29,3%	41,4%	70,7%
Total		Recuento	35	64	99
		Frecuencia esperada	35,0	64,0	99,0
		% del total	35,4%	64,6%	100,0%

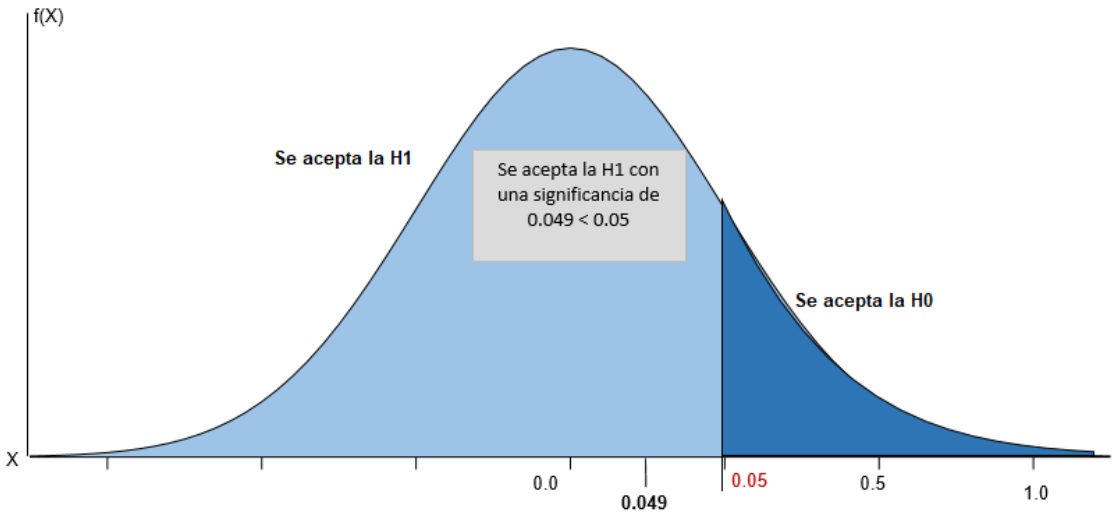
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,859[a]	1	,049		
Corrección por continuidad[b]	3,005	1	,083		
Razón de verosimilitudes	4,080	1	,043		
Estadístico exacto de Fisher				,065	,039
Asociación lineal por lineal	3,820	1	,051		
N de casos válidos	99				

INTERPRETACIÓN

Aplicando la prueba de Chi-cuadrada obtenemos un valor de significancia es de 0.049 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación significativa entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II

H1: Existe grado de relación significativa entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

H0: No existe grado de relación significativa entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

Tabla de contingencia Automatización del trabajo administrativo * Eficiencia en la gestión PYMES

			Eficiencia en la gestión PYMES		Total
			Baja	Alta	
Automatización del trabajo administrativo	Baja	Recuento	7	19	26
		Frecuencia esperada	3,4	22,6	26,0
		% del total	7,1%	19,2%	26,3%
	Alta	Recuento	6	67	73
		Frecuencia esperada	9,6	63,4	73,0
		% del total	6,1%	67,7%	73,7%
Total		Recuento	13	86	99
		Frecuencia esperada	13,0	86,0	99,0
		% del total	13,1%	86,9%	100,0%

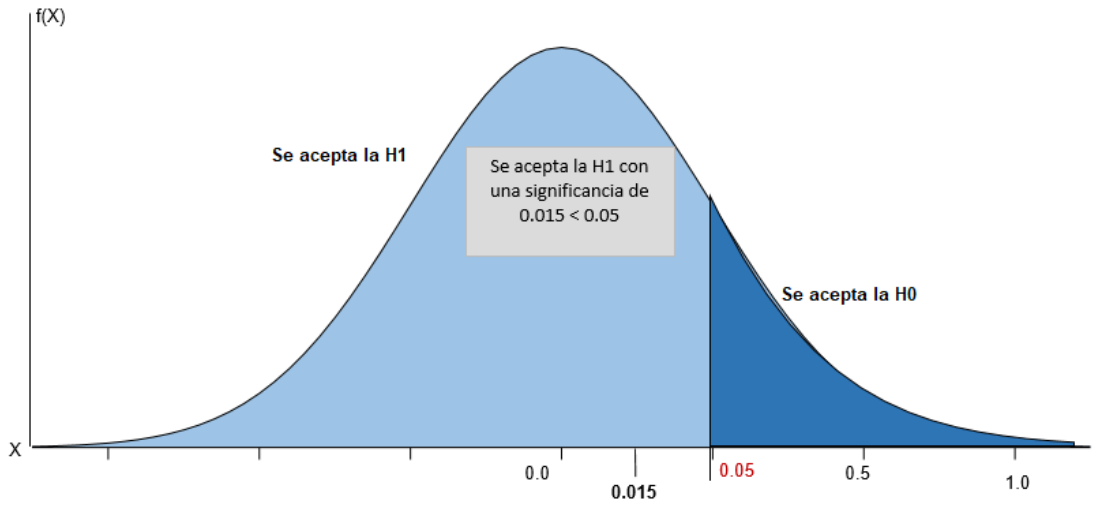
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,880[a]	1	,015		
Corrección por continuidad[b]	4,354	1	,037		
Razón de verosimilitudes	5,231	1	,022		
Estadístico exacto de Fisher				,036	,023
Asociación lineal por lineal	5,820	1	,016		
N de casos válidos	99				

INTERPRETACIÓN

Aplicando la prueba de Chi-cuadrada obtenemos un valor de significancia es de 0.015 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación significativa entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III

H1: Existe grado de relación significativa entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

H0: No existe grado de relación significativa entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

Tabla de contingencia Sistema de facturación electrónica * Rentabilidad

			Rentabilidad		Total
			Baja	Alta	
Sistema de facturación electrónica	Nula	Recuento	2	0	2
		Frecuencia esperada	,7	1,3	2,0
		% del total	2,0%	0,0%	2,0%
	Baja	Recuento	12	12	24
		Frecuencia esperada	9,0	15,0	24,0
		% del total	12,1%	12,1%	24,2%
	Alta	Recuento	23	50	73
		Frecuencia esperada	27,3	45,7	73,0
		% del total	23,2%	50,5%	73,7%
Total		Recuento	37	62	99
		Frecuencia esperada	37,0	62,0	99,0
		% del total	37,4%	62,6%	100,0%

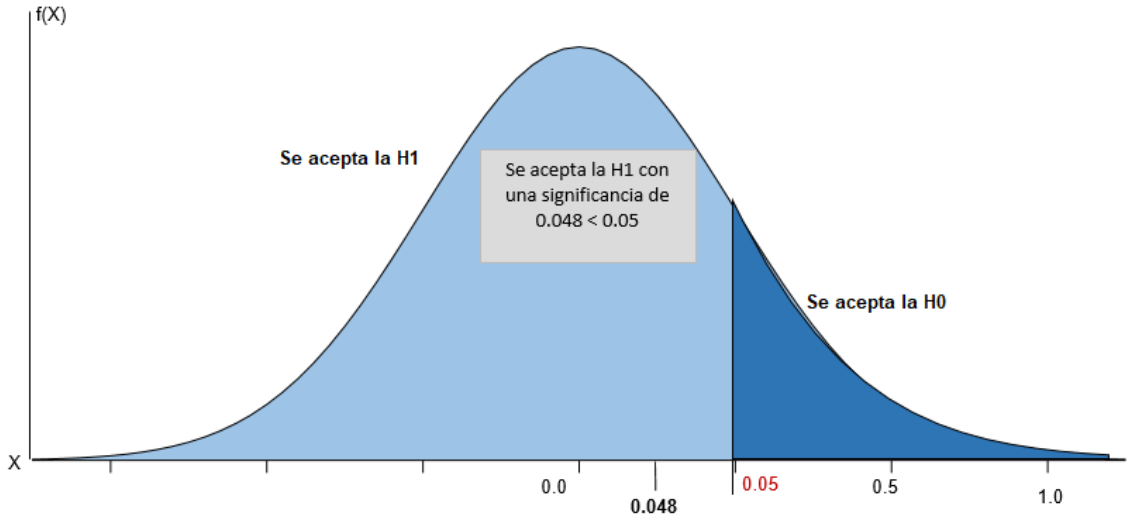
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,060[a]	2	,048
Razón de verosimilitudes	6,618	2	,037
Asociación lineal por lineal	5,381	1	,020
N de casos válidos	99		

INTERPRETACIÓN

Aplicando la prueba de Chi-cuadrada obtenemos un valor de significancia es de 0.048 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación significativa entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA



CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Discusión de los resultados obtenidos

De los resultados se concluye que la innovación en tiempos del covid-19 guarda relación significativa con la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020, tal como se demuestra den los cuadros 1,4 y 7.

Analizar el grado de relación existente entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

Según (Red Española del Pacto Mundial, 2020) sostiene que la crisis de la COVID-19 está provocando enormes efectos negativos en la humanidad, especialmente en cuanto a pérdida de vidas humanas y millones de personas enfermadas en todo el mundo.

En ese sentido la investigación determina el grado de relación existente entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

(Solano, 2010), Durante muchos años, las empresas han competido por ganar participación en el mercado, por aumentar las ventas y las utilidades y por lograr la fidelidad de sus clientes. Muchas de las estrategias utilizadas por las empresas se basan en la mejora de la eficiencia.

Por ello que el estudio establece el grado de relación existente entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

5.2 Contrastación de la hipótesis general

De la contrastación de la hipótesis se concluye que en concordancia con la prueba de Chi-cuadrada obtenemos un valor de significancia es de 0.048 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe grado de relación significativa entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020

CONCLUSIONES

De los resultados se concluye que la innovación en tiempos del covid-19 tienen relación con la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020:

- Existe grado de relación significativa entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. El 62,60% de los encuestados manifiestan que la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 guarda una alta relación con la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020
- Existe grado de relación significativa entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. El 77,80% de los encuestados manifiestan que existe una alta relación entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes.
- Existe grado de relación significativa entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. El 87,90 de los encuestados manifiestan que existe una alta relación entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

SUGERENCIAS

- La innovación debe ser tomada en cuenta porque resulta un factor clave en tiempos del covid-19 y que guarda relación con la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.
- Resulta necesario la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 con el propósito de flexibilizar la gestión de las pequeñas y medianas empresas en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.
- Se debe tener presente la automatización del trabajo administrativo para encontrar eficiencia en un contexto difícil de la pandemia que guarda relación significativa en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.
- Resulta necesario la incorporación de los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 para mejorar la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Avilés Calle, F. V. (2020). Análisis de la innovación empresarial en las mipymes exportadoras de frutas no tradicionales de la provincia del Guayas de Ecuador. Guayas Ecuador: http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/52549.

Carrasco Díaz, S. (2007). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.

Castillo Campoverde, T. O., & Borja Chiriboga, F. D. (2020). Innovación y emprendimiento con bases tecnológicas en la construcción en Ecuador. Ecuador: http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7180.

CEPAL. (2020). Sectores y empresas. América Latina: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf.

Chiavenato, I. (2004). «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición. México: Mc Graw Hill.

Doilet Carranza, C. A. (2016). ANÁLISIS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SU. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Drucker, P. F. (2015). Una nueva dimensión de la administración decisiones actuales que afectarán el futuro. New York: Truman Tralle Books.

Egusquiza Estupiñan, M. L. (2020). El Internet en la Innovación Empresarial de una empresa de servicios, distrito La Victoria, 2019-2020. Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/53367.

Feijó Cuenca, P., Feijó Cuenca, T., & Moreira Vélez, J. (2020). Factores sociales que dinamizan el emprendimiento. Manabi: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7408918.

Graneros Segovia, J. (2020). Innovación empresarial de PYMES en tiempo de pandemia. Lima: http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3975.

Guallpa Avila, A. (2020). Un enfoque emprendedor del proceso de innovación social en el sistema empresarial. Cuenca: http://dspace.ucuenca.edu.ec/hadle/123456789/2885.

Huerta Gonzales, J. L. (2020). Innovación empresarial y su influencia en la decisión de compra de los clientes de Petroamerica S.A., Chimbote - 2020. Chimbote: https://hdl.handle.net/20.500.12692/60599.

Jordán Sánchez, J. C. (2011). La innovación: una revisión teórica desde la perspectiva de marketing. Cochabamba: https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231004.pdf.

Koontz Harold, & Weihrich Heinz. (2004). «Administración Un Perspectiva Global». México: Mc Graw Hill.

Koontz, H., & et al. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México: Mc GrawHill.

Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Ordoñez Parra, J. (2020). Innovación en empresas de Cuenca-Ecuador. Cuenca: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565473.

Mheducation. (2020). Innovación empresarial. https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448614224.pdf.

Moreno Espinoza, A. (2021). La organización flexible, pilar de la empresa del amañana. Murcia: MurciaEconomía.

Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). Métodos de investigación y praxis cuantitativa. Huancayo: Cooporación Atlas.

Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). Métodos de investigación y praxis cuantitativa. Huancayo: Corpograf Atlas SAC.

Pardave Mauricio, L. F. (2019). Innovación empresarial y la responsabilidad social corporativa en las empresas del sector industrial de Huachipa, Lurigancho Chosica, 2019. Chosica: https://hdl.handle.net/20.500.12692/43731.

Porter, M. E. (2008). Ventaja competitiva creación y sostenimiento de un desempeño superior. México: Compañía Editorial Continental, S.A.

Raffino, M. E. (2021). Rentabilidad. Buenos Aires: https://concepto.de/rentabilidad/.

Reyes Domo, E. S. (2020). Plan Estratégico de innovación en el área de producción para mejorar la rentabilidad económica de la Industria Avícola GENETSA del cantón Montecristi. Cantón: http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1157.

Robledo Velásquez, J. (2019). Introducción a la Gestión de la Tecnología y la Innovación Empresarial. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.

Rodeiro Pazos, D., Calvio Babío, N., & Fernández López, S. (2012). La gestión empresarial como factor clave de desarrollo de las spin-offs universitarias. Análisis. Vizcaya: https://www.redalyc.org/pdf/2743/274323553002.pdf.

Rojas Pizarro, C. (2019). Diseño de un modelo de respuesta a riesgos para proyectos de innovación empresarial en el ámbito TIC. Lima: http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/19056.

Suárez Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI. Ecuador: Fipcaec.

Tacsa Sulca, B. V., & Deza Quispe, D. (2019). Innovación y sostenibilidad Empresarial en las empresas medianas. Lima: UPeU.

Tapay Paredes, G. S. (2020). innovación empresarial y rendimiento económico financiero de Caja del Santa a percepción de sus funcionarios, 2014 - 2018. Santa: https://hdl.handle.net/20.500.12692/44633.

Thompson, I. (2008). Definición de eficiencia. Lima: https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html.

Trinidad Córdova, F. A. (2019). Percepción de la innovación administrativa y la cultura organizacional en el Instituto Privado CESTEC Perú en Huaraz, 2019. Huaraz: https://hdl.handle.net/20.500.12692/43875.

Tunal Santiago, G. (2005). Automatización de los Procesos de Trabajo. Mérida: https://www.redalyc.org/pdf/257/25701009.pdf.

Verduguez Vargas, V. M. (2020). El RECURSO HUMANO COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA INNOVACIÓN DE LAS EMPRESAS BOLIVIANAS. La Paz: http://dx.doi.org/10.23881/idupbo.020.2-8e.

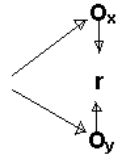
Villegas, H. (2000). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. Buenos Aires: Editorial Depalma.

Zambrano, A. (2007). Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Zamora Torres, A. I. (2020). Rentabilidad y venta comparativa: un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el Estado de Michoacan. México: https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html.

ANEXOS

ANEXO Nº 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA
TÍTULO: "LA INNOVACIÓN EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES EN EL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA-2020".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		
			VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el grado de relación existente entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** ¿Cuál es el grado de relación existente entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020? ¿Cuál es el grado de relación existente entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020? ¿Cuál es el grado de relación existente entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020?	**OBJETIVO GENERAL** Establecer el grado de relación existente entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. **HIPOTESIS ESPECÍFICOS** Analizar el grado de relación existente entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. Determinar el grado de relación existente entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. Establecer el grado de relación existente entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.	**HIPOTESIS GENERAL** Existe grado de relación significativa entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Existe grado de relación significativa entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. Existe grado de relación significativa entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020. Existe grado de relación significativa entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.	**Independiente** INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19	Incorporación de las tecnologías de información Automatización del trabajo administrativo Sistemas de facturación electrónica	**Población (N): 240** **Muestra (n): 99** **Tipo de Investigación C**orrelacional **Diseño de Investigación:** No experimental Transversal  **T** **Acopio d M** **r** **F**icha s **Instrumentos de Recolecta de datos:** Pruebas campo **Técnicas el Para Análisis e Interpretación de Datos:** Estadística descriptiva e inferencial para cada variable **Para el Informe Final:** Reglamento general de Grados y Títulos de la FCEAyC de la UNU.
			Dependiente GESTIÓN PYMES **Interviniente** SECTOR COMERCIO CIUDAD DE PUCALLPA 2020	Flexibilización de la gestión de las pymes Eficiencia en la gestión de las pymes Rentabilidad	

Anexo 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA: Tesis **"LA INNOVACIÓN EN TIEMPOS DEL COVID-19 Y LA GESTIÓN DE LAS PYMES EN EL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE PUCALLPA-2020"**; colocar a las alternativas que considere correctas con una (X):

Ítems	1	2	3
	Alta	Baja	Nula

Ítems			
I. INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19: INCORPRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN			
1. Cuál es el grado de relación existente entre la innovación en tiempos del covid-19 y la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.			
2. Cuál es el grado de relación existente entre la incorporación de las tecnologías de información en tiempos del covid-19 y la			

flexibilización de la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020			
3. La innovación en escenarios inciertos por la pandemia guardan relación con el desarrollo de las pymes en el sector comercio.			
II. INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19: AUTOMATIZACIÓN DEL TRABAJO ADMINISTRATIVO			
4. Cuál es el grado de relación existente entre la automatización del trabajo administrativo en tiempos del covid-19 y la eficiencia en la gestión de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020			
5. Los altos costos de implementación de protocolos sanitarios guardan relación con la adopción de sistemas de automatización en la gestión empresarial.			
6. La innovación guarda relación con el giro de las actividades de negocios que conlleven a la sistematización y automatización en las pymes de la ciudad de Pucallpa.			

III. INNOVACIÓN EN TIEMPOS DE COVID-19: SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA			
7. Cuál es el grado de relación existente entre los sistemas de facturación electrónica en tiempos del covid-19 y la rentabilidad de las pymes en el sector comercio de la ciudad de pucallpa-2020.			
8. La facturación electrónica tiene relación con la versatilidad de la información en cuanto a los ingresos en tiempo real para las pymes del sector comercio en la ciudad de Pucallpa.			
9. La facturación electrónica guarda relación con la optimización de la gestión empresarial en el sector comercio de las pymes de la ciudad de Pucallpa.			
IV. GESTIÓN PYMES: FLEXIBILIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS PYMES			
10. Existe grado de relación entre la gestión de las pymes del sector comercio y la flexibilización mediante soportes informáticos.			
11. La incorporación de tecnologías de información para la innovación de las actividades tiene relación con la flexibilización de la gestión de las pymes.			

12. Las tiendas virtuales tienen relación con la innovación como consecuencia de la incorporación de nuevas tecnologías de información en las pymes.			
V. GESTIÓN PYMES: EFICIENCIA EN LA GESTIÓN PYMES			
13. La eficiencia de la gestión pymes guarda relación con la incorporación de sistemas de automatización en las áreas estratégicas.			
14. La eficiencia de la gestión de las pymes guarda relación con la reducción de los costos administrativos como consecuencia de la automatización en estas áreas.			
15. La gestión pyme automatizada de sus áreas administrativas guardan relación con la eficiencia en sus actividades en tiempos de Covid-19.			
VI. GESTIÓN PYMES: RENTABILIDAD			
16. Existe grado de relación entre la innovación en gestión de las pymes y con capacidad de obtención de la rentabilidad.			
17. La rentabilidad en tiempos de Covid-19 para muchas empresas pymes es una de las perspectivas para lo cual debe efectuar cambios con el soporte de las tecnologías de información.			

18. En las pymes la rentabilidad guarda relación con la innovación implantada en base al uso de tiendas virtuales y trabajos remotos.			