

EL COMERCIO ELECTRÓNICO, PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, DE LA EMPRESA “NEGOCIOS Y SERVICIOS AMB EIRL” – 2018

ELECTRONIC COMMERCE, TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE PROVISION, OF THE COMPANY “NEGOTIATIONS AND SERVICES AMB EIRL” - 2018

Fermín Martínez Bravo^a, Jhonson Pun Castellares^b

^a Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP), Huancayo-Perú. ^b Instituto de Investigación de la Universidad Nacional del Centro del Perú, Junín - Perú.

*Autor correspondiente: fermarbra@hotmail.com

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO	Resumen
<p><i>Recibido: 10.09.2019</i> <i>Aceptado: 10.11.2019</i> <i>Publicado: 15.11.2019</i></p>	<p>En un mundo globalizado, competitivo y donde lo único constante es el cambio, las organizaciones, independientemente del tipo y tamaño, incluido la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL”, para hacer frente a dicha realidad deben mejorar su Calidad de la Prestación de Servicios y para ello deben hacer Comercio Electrónico, es decir deben hacer mayor y mejor uso de Tecnologías de Información y de la Comunicaciones y en especial del uso del Internet y su principal servicio la Web.</p>
<p>PALABRAS CLAVE</p> <p><i>Comercio electrónico, proceso de compra y/o venta basado en el uso del internet y la web.</i></p>	<p>Teniendo en consideración todo lo mencionado se ha realizado la presente investigación cuyo problema formulado ha sido: ¿En qué medida el Comercio Electrónico permite mejorar la Calidad de la Prestación de Servicios en la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL”? El objetivo establecido ha sido: Determinar en qué medida el Comercio Electrónico permite mejorar la Calidad de la Prestación de Servicios en la Empresa “Negocios y Servicios AMB” EIRL. La hipótesis planteada ha sido: El Comercio Electrónico permite mejorar la Calidad de la Prestación de Servicios en la Empresa “Negocios y Servicios AMB” EIRL, en medida significativa.</p>
<p>KEYWORDS</p> <p><i>E-commerce, process of buying and / or selling based on the use of the internet and the web.</i></p>	<p>Así mismo, como resultado de la presente investigación se ha llegado a la siguiente conclusión: La Calidad de la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018, ha pasado de una media de 0.53 ha de 0.76, lo que significa que la Calidad de la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018 ha mejorado significativamente.</p>

Abstract

In a globalized, competitive world and where the only constant is change, organizations, regardless of type and size, including the "Business and Services AMB" EIRL, to address this reality must improve their Quality of Service Delivery and for this they must do Electronic Commerce, that is, they must make more and better use of Information and Communication Technologies and especially the use of the Internet and its main service the Web. Taking into consideration all the aforementioned, the present investigation has been carried out. The problem that has been formulated has been: To what extent does Electronic Commerce improve the Quality of Service Provision

in the Business and Services AMB EIRL? The established objective has been: To determine to what extent the Electronic Commerce allows to improve the Quality of the Provision of Services in the Company "Business and Services AMB" EIRL. The proposed hypothesis has been: The Electronic Commerce allows to improve the Quality of the Provision of Services in the Company "Business and Services AMB" EIRL, to a significant extent.

Likewise, as a result of the present investigation, the following conclusion has been reached: The Quality of Service Delivery, based on Electronic Commerce in the second semester of 2018, has gone from a mean of 0.53 to 0.76, which means that the Quality of Service Delivery, based on Electronic Commerce in the second half of 2018, has improved significantly.

1. Introducción

La presente investigación es fruto de un amplio estudio, que por su desarrollo está fundamentado, principalmente, en la consolidación de las bases teóricas sobre Comercio Electrónico y Calidad en la Prestación de Servicios; y en la explicación de la mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios basada en el Comercio Electrónico en la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL”.

La presente investigación presenta la esencia de la misma en las siguientes unidades: Marco Teórico, Materiales y Métodos, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

Por último, los investigadores queremos expresar nuestra mayor consideración por la acogida que le brinden a nuestro presente trabajo de investigación, ya que ha sido desarrollado con el mejor propósito de contribuir, en la mejora de la Calidad en la Prestación de Servicios, basada en el Comercio Electrónico en la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL”.

2. Materiales y métodos

Materiales

- Útiles de escritorio: papel, lapicero, CDs, entre otros.
- Equipos lógicos y físicos: (software y hardware).

Métodos

Tipo de investigación: El tipo de investigación es aplicada

Métodos de la investigación: El método general que se utilizó es el Método Científico, entre ellas tenemos: INDUCTIVO – DEDUCTIVO: Estos métodos se utilizó para investigar situaciones específicas de la Calidad en la Prestación de Servicios, basadas en el Comercio Electrónico de la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL” – 2018, para luego sacar conclusiones generales y viceversa.

Analítico – sintético: Este método se utilizó para investigar el problema en partes para luego sacar una conclusión general sobre la Calidad en la Prestación de Servicios, basadas en el Comercio Electrónico de la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL” – 2018.

Población y muestra

La población está delimitada por los clientes de la Empresa “Negocios y Servicios AMB” EIRL. El tipo de estudio ha sido censal, es decir se ha realizado un estudio a todos los clientes de la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL”, donde $N = n = 10$.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para la recopilación de datos o información fuente se realizó utilizando las siguientes técnicas y sus respectivos instrumentos:

- *Encuesta:* Esta técnica se utilizó para poder obtener información sobre la Calidad en la Prestación de Servicios, basadas en el Comercio Electrónico de la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL”. El instrumento utilizado en ésta técnica ha sido el Cuestionario.
- *Fichaje:* Esta técnica se utilizó para recopilar información y construir el marco teórico a cerca del Comercio Electrónico y la Calidad en la Prestación de Servicios. El instrumento utilizado en ésta técnica ha sido la ficha bibliográfica.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Técnicas de procesamiento de datos: Los datos o información fuente recopilada se almacenó y procesó haciendo uso de la computadora, específicamente utilizando el software Excel.

Técnicas de análisis de datos: El análisis de los datos se realizó con los resultados que nos arrojó el computador.

3. Resultados

Resultados del cuestionario antes. Variable “Calidad de la prestación de servicios basado en el comercio electrónico” (valor promedio = 0,53)

Tabla 1. Resultado del cuestionario antes. Subvariable “Calidad de Interacción” (valor promedio = 0,18). Cada respuesta SI se le asignó un valor de 1 y cada respuesta NO se le asignó un valor de 0.

Indicadores	Indicador de primer nivel	Items	Valor
Nivel de Interacción (Promedio = 0,35)		Hay una sección (muchas veces llamada “Acerca de”, “Información General” o “Quiénes somos”) que muestra información de la organización, misión y visión, objetivos, organigrama, etc.	1,0
	Presentación (Promedio = 0,78)	Hay información que explica los servicios que ofrece la empresa. Los servicios que se explican no son necesariamente ofrecidos en línea.	0,7
		Se muestra la dirección y teléfonos de la empresa para facilitar el contacto.	0,9
		Se muestran boletines, noticias recientes y/o artículos de interés.	0,5
	Transacción simple (Promedio = 0,48)	Hay formularios en línea que permiten iniciar procesos o servicios que podrán ser concluidos en las oficinas. El sitio ofrece direcciones de correo o formularios de contacto para comunicarse con personal de las oficinas de la empresa (realizar consultas generales o solicitar información personalizada).	1,0 1,0

		El sitio permite realizar consultas generales sobre servicios actuales de los usuarios	1,00
		El sitio consulta al usuario sobre sus necesidades (respecto a nuevos servicios o sobre los que recibe actualmente)	0,40
		Pone el sitio a disposición de los usuarios algún sistema que permita calificar los servicios recibidos	0,00
	Transacción compleja (Promedio = 0,15)	Hay servicios que se pueden realizar de forma completa en línea	0,00
		El sitio permite realizar pagos en línea.	0,30
	Integración (Promedio = 0,00)	El usuario requiere de un perfil específico para este sitio a la hora de registrarse, digitando información que la empresa tiene ya en una o más de sus bases de datos y que podría estar indexado por un identificador único.	0,00
Nivel de individualización (Promedio = 0,00)	Organización por Arquetipo (Perfil) (Promedio = 0,00)	Perfil de usuario claramente identificado en el sitio.	0,00
	Integración por Arquetipo (Perfil) (Promedio = 0,00)	El sitio presenta información tomada de diferentes proveedores para un mismo arquetipo o perfil.	0,00
	Personalización (Promedio = 0,00)	El sitio permite personalizar información que presenta el sitio según sus preferencias	0,00
	Personalización Inteligente (Promedio = 0,00)	El sitio acomoda la información de acuerdo a las necesidades del usuario de forma anticipada. Ej.: reconoce fechas de interés para ese usuario y se las presenta, ofrece los servicios que pueden interesar a ese perfil de usuario, etc.	0,00

Tabla 2. Resultado del cuestionario antes. Subvariable “Calidad de Información” (valor promedio = 0,56). Cada respuesta SI se le asignó un valor de 1 y cada respuesta NO se le asignó un valor de 0.

Indicadores	Indicador de primer nivel	Items	Valor
Nivel de relevancia (Promedio = 0,50)	Comprehensividad (Promedio = 0,50)	La información ofrecida en el sitio es amplia e integral. Brinda al usuario toda la información que busca.	0,50
	Exactitud (Promedio = 0,50)	La información del sitio es exacta y precisa. Orienta bien al lector respecto al trámite que requiere realizar.	0,50
	Claridad (Promedio = 0,55)	La información del sitio es clara y fácil de comprender	0,40
		El lenguaje utilizado es sencillo y comprensible	0,70
	Aplicabilidad (Promedio = 0,45)	La información es útil. Todas las secciones que abro contienen información útil y necesaria.	0,50 0,40
Nivel de solidez (Promedio = 0,61)	Conciso (Promedio = 0,50)	La información es concisa, hacia el punto que trata (sin divagaciones)	0,50
	Consistente (Promedio = 0,45)	Páginas mantienen estilo de diseño y diagramación a lo largo del sitio	0,40
		Título en el browser es significativo y refleja contenido de la página	0,50
	Correcto (Promedio = 0,60)	La información está libre de errores gramaticales	0,60
	Actual (Promedio = 0,60)	Cada página contiene la fecha de última actualización	0,60
Grado de actualización (actualizada = menos de 6 meses)		0,60	

Tabla 3. Resultado del cuestionario antes. Subvariable “Calidad del medio” (valor promedio = 0,50). Cada respuesta SI se le asignó un valor de 1 y cada respuesta NO se le asignó un valor de 0.

Indicadores	Indicador de primer nivel	Items	Valor
Nivel de eficiencia (Promedio = 0,51)	Navegabilidad (Promedio = 0,65)	La ubicación de las páginas dentro del sitio se muestra claramente	0,60
		El enlace a la página de inicio se identifica claramente	1,00
		Se provee un mapa del sitio.	0,00
		El sitio ofrece un buscador (por palabras claves por ejemplo) para facilitar la búsqueda	1,00
	Flexibilidad (Promedio = 0,20)	Los archivos que contienen información para ser des cargada son ofrecidos en distintos formatos. Ej., .pdf, .doc, .xls, .csv	0,40
		Las opciones de tipos de archivo ofrecidas incluyen al menos una basada en el estándar “Open Document” (ISO/26300)	0,00
	Verificabilidad (Promedio = 0,30)	Las páginas en el sitio cuentan con autor y fuente	0,30
	Usabilidad (Promedio = 0,88)	La dirección del sitio (dominio) funciona sin usar el www en la dirección	1,00
		El tamaño de la tipografía puede ser ajustada por los usuarios	1,00
		Cumple con la recomendación de no incluir páginas en construcción o sin contenido	1,00
Al hacer clic en un enlace, el contenido se despliega en la misma ventana (no debe aparecer en otra ventana distinta a la que está en uso		0,50	
Nivel de infraestructura (Promedio = 0,50)	Accesabilidad (Promedio = 0,00)	Hay contenido disponible en otros idiomas.	0,00
		El sitio ofrece teclas rápidas para navegar con el teclado y sin la necesidad de Mouse. (Si se ofrecen teclas rápidas el sitio debería decirlo. Si no lo dice no ofrece).	0,00
		Los servicios de la página también se pueden ser accedados o consultados desde un celular habilitado para el uso de Internet	0,00
	Seguridad (Promedio = 0,00)	Se usa certificado digital en las áreas seguras. Cuando una página web usa certificado digital la dirección dice https:// en lugar de http:// y el navegador de Internet muestra el candado de seguridad.	0,00
	Mantenimiento (Promedio = 1,00)	El sitio web incluye un CMS - Sistema de Gestión de Contenidos.	1,00
	Velocidad (Promedio = 1,00)	Tiempo promedio para cargar las páginas Ej.: ideal es menos de 8sec	1,00

Interpretación por subvariables

Calidad de la Interacción: La media de la Calidad de la Interacción en la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico antes del segundo semestre del año 2018, ha sido de 0.18, lo cual indica que la calidad de interacción es baja, éste debido principalmente, a que el nivel de individualización ha sido 0.00, es decir ha sido nula.

Calidad de Información: La media de la Calidad de Información en la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico antes del segundo semestre del año 2018, ha sido de 0.56, lo cual indica que la calidad de información ha sido relativamente alta, éste debido principalmente, a que el nivel de solidez ha sido 0.61, es decir ha sido alta.

Calidad del Medio: La media de la Calidad del Medio en la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico antes del segundo semestre del año 2018, ha sido de 0.50, lo cual indica que la Calidad del Medio no ha sido ni alta ni baja, debido principalmente a que el nivel de eficiencia y el nivel de infraestructura ha sido 0.51 y 0.50 respectivamente, es decir no ha sido ni alta ni baja.

Interpretación de la variable

La media de la Calidad de la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico antes del segundo semestre del año 2018, ha sido de 0.53, lo cual indica que la Calidad de la Prestación de Servicios ha sido relativamente alta, éste a su vez debido, principalmente, a que la media de la Calidad de la Información ha sido 0.56, es decir ha sido relativamente alta.

Resultados del cuestionario después. Variable “Calidad de la prestación de servicios basado en el comercio electrónico” (valor promedio = 0,76)

Tabla 4. Resultado del cuestionario antes. Subvariable “Calidad de Interacción” (valor promedio = 0,46). Cada respuesta SI se le asignó un valor de 1 y cada respuesta NO se le asignó un valor de 0.

Indicadores	Indicador de primer nivel	Items	Valor
Nivel de Interacción (Promedio = 0,73)	Presentación (Promedio = 1,00)	Hay una sección (muchas veces llamada “Acerca de”, “Información General” o “Quiénes somos”) que muestra información de la organización, misión y visión, objetivos, organigrama, etc.	1,0
		Hay información que explica los servicios que ofrece la empresa. Los servicios que se explican no son necesariamente ofrecidos en línea.	1,0
		Se muestra la dirección y teléfonos de la empresa para facilitar el contacto.	1,0
		Se muestran boletines, noticias recientes y/o artículos de interés.	1,0
	Transacción simple (Promedio = 0,80)	Hay formularios en línea que permiten iniciar procesos o servicios que podrán ser concluidos en las oficinas.	1,0
		El sitio ofrece direcciones de correo o formularios de contacto para comunicarse con personal de las oficinas de la empresa (realizar consultas generales o solicitar información personalizada).	1,0
		El sitio permite realizar consultas generales sobre servicios actuales de los usuarios	1,0
		El sitio consulta al usuario sobre sus necesidades (respecto a nuevos servicios o sobre los que recibe actualmente)	1,0
	Transacción compleja (Promedio = 0,30)	Pone el sitio a disposición de los usuarios algún sistema que permita calificar los servicios recibidos	0,0
		Hay servicios que se pueden realizar de forma completa en línea	0,6
	Integración (Promedio = 0,80)	El sitio permite realizar pagos en línea.	0,0
		El usuario requiere de un perfil específico para este sitio a la hora de registrarse, digitando información que la empresa tiene ya en una o más de sus bases de datos y que podría estar indexado por un identificador único.	0,80

Nivel de individualización (Promedio = 0,20)	Organización por Arquetipo (Perfil) (Promedio = 0,80)	Perfil de usuario claramente identificado en el sitio.	0,80
	Integración por Arquetipo (Perfil) (Promedio = 0,00)	El sitio presenta información tomada de diferentes proveedores para un mismo arquetipo o perfil.	0,00
	Personalización (Promedio = 0,00)	El sitio permite personalizar información que presenta el sitio según sus preferencias	0,00
	Personalización Inteligente (Promedio = 0,00)	El sitio acomoda la información de acuerdo a las necesidades del usuario de forma anticipada. Ej.: reconoce fechas de interés para ese usuario y se las presenta, ofrece los servicios que pueden interesar a ese perfil de usuario, etc.	0,00

Tabla 5. Resultado del cuestionario antes. Subvariable “Calidad de Información” (valor promedio = 0,93). Cada respuesta SI se le asignó un valor de 1 y cada respuesta NO se le asignó un valor de 0.

Indicadores	Indicador de primer nivel	Items	Valor
Nivel de relevancia (Promedio = 0,94)	Comprehensividad (Promedio = 1,00)	La información ofrecida en el sitio es amplia e integral. Brinda al usuario toda la información que busca.	1,0
	Exactitud (Promedio = 0,90)	La información del sitio es exacta y precisa. Orienta bien al lector respecto al trámite que requiere realizar.	0,90
	Claridad (Promedio = 0,90)	La información del sitio es clara y fácil de comprender	0,90
		El lenguaje utilizado es sencillo y comprensible	0,90
	Aplicabilidad (Promedio = 0,95)	La información es útil. Todas las secciones que abro contienen información útil y necesaria.	1,00 0,90
Nivel de solidez (Promedio = 0,91)	Conciso (Promedio = 1,00)	La información es concisa, hacia el punto que trata (sin divagaciones)	1,00
	Consistente (Promedio = 1,00)	Páginas mantienen estilo de diseño y diagramación a lo largo del sitio	1,00
		Título en el browser es significativo y refleja contenido de la página	1,00
	Correcto (Promedio = 0,80)	La información está libre de errores gramaticales	0,80
	Actual (Promedio = 0,85)	Cada página contiene la fecha de última actualización	0,80
Grado de actualización (actualizada = menos de 6 meses)		0,90	

Tabla 6. Resultado del cuestionario antes. Subvariable “Calidad del medio” (valor promedio = 0,59). Cada respuesta SI se le asignó un valor de 1 y cada respuesta NO se le asignó un valor de 0.

Indicadores	Indicador de primer nivel	Items	Valor
Nivel de eficiencia (Promedio = 0,84)	Navegabilidad (Promedio = 1,00)	La ubicación de las páginas dentro del sitio se muestra claramente	1,00
		El enlace a la página de inicio se identifica claramente	1,00
		Se provee un mapa del sitio.	1,00
		El sitio ofrece un buscador (por palabras claves por ejemplo) para facilitar la búsqueda	1,00
	Flexibilidad (Promedio = 0,45)	Los archivos que contienen información para ser descargada son ofrecidos en distintos formatos. Ej., .pdf, .doc, .xls, .csv	0,90

	Las opciones de tipos de archivo ofrecidas incluyen al menos una basada en el estándar "Open Document" (ISO/26300)	0,00	
Verificabilidad (Promedio = 0,90)	Las páginas en el sitio cuentan con autor y fuente	0,90	
	La dirección del sitio (dominio) funciona sin usar el www en la dirección	1,00	
Usabilidad (Promedio = 1,00)	El tamaño de la tipografía puede ser ajustada por los usuarios	1,00	
	Cumple con la recomendación de no incluir páginas en construcción o sin contenido	1,00	
	Al hacer clic en un enlace, el contenido se despliega en la misma ventana (no debe aparecer en otra ventana distinta a la que está en uso)	1,00	
Nivel de infraestructura (Promedio = 0,33)	Hay contenido disponible en otros idiomas.	0,00	
	Accesabilidad (Promedio = 0,33)	El sitio ofrece teclas rápidas para navegar con el teclado y sin la necesidad de Mouse. (Si se ofrecen teclas rápidas el sitio debería decirlo. Si no lo dice no ofrece).	0,00
		Los servicios de la página también se pueden ser accedidos o consultados desde un celular habilitado para el uso de Internet	1,00
	Seguridad (Promedio = 0,00)	Se usa certificado digital en las áreas seguras. Cuando una página web usa certificado digital la dirección dice https:// en lugar de http:// y el navegador de Internet muestra el candado de seguridad.	0,00
	Mantenimiento (Promedio = 0,00)	El sitio web incluye un CMS - Sistema de Gestión de Contenidos.	0,00
	Velocidad (Promedio = 1,00)	Tiempo promedio para cargar las páginas Ej.: ideal es menos de 8sec	1,00

Interpretación por subvariables

Calidad de la Interacción: La media de la Calidad de la Interacción en la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico después del segundo semestre del año 2018, es 0.46, lo cual indica que la Calidad de Interacción es relativamente baja, debido principalmente a que el nivel de individualización es 0.20, es decir es baja.

Calidad de Información: La media de la Calidad de Información en la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico después del segundo semestre del año 2018, es 0.93, lo cual indica que la calidad de información es muy alta, éste debido principalmente, a que el nivel de relevancia es 0.94, es decir es muy alta.

Calidad del Medio: La media de la Calidad del Medio en la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico después del segundo semestre del año 2018, es 0.59, lo cual indica que la Calidad del Medio es relativamente alta, éste debido principalmente, a que el nivel de eficiencia es 0.84, es decir es alta.

Interpretación de la variable

La media de la Calidad de la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico después del segundo semestre del año 2018, es 0.76, lo cual indica que la Calidad de la Prestación de Servicios ha sido alta, a la vez debido, principalmente, a que la media de la Calidad de la Información es 0.93, es decir es muy alta.

4. Discusión

La hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación “El Comercio Electrónico permite mejorar la Calidad de la Prestación de Servicios en la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL”, en medida significativa.”, ha sido demostrada a través de la comparación de medias, ya que la media de la Calidad de la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico en la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL, ha pasado de 0.53 ha 0.76, lo cual nos indica que ha mejorado significativamente.

5. Conclusión

- La Calidad de la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018, ha pasado de una media de 0.53 ha 0.76, lo que significa que la Calidad de la Prestación de Servicios, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018 ha mejorado significativamente.
- La Calidad de la Interacción, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018, ha pasado de una media de 0.18 ha 0.46, lo que significa que la Calidad de la Interacción, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018 ha mejorado significativamente, pero no tal como se esperaba, ya que la Calidad de la Interacción sigue siendo relativamente baja.
- La Calidad de la Información, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018, ha pasado de una media de 0.56 ha 0.93, lo que significa que la Calidad de la Información, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018 ha mejorado significativamente, superando toda la expectativa, ya que la Calidad de la Información ahora es muy alta.
- La Calidad del Medio, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018, ha pasado de una media de 0.50 ha 0.59, lo que significa que la Calidad del Medio, basado en el Comercio Electrónico en el segundo semestre del año 2018 ha mejorado pero no significativamente, ya que la Calidad de la Información ahora es solo relativamente alta.

6. Recomendaciones

- Las organizaciones, independientemente de tipo y tamaño, y específicamente la Empresa “Negocios y Servicios AMB EIRL”, para mejorar la Calidad en la prestación de Servicios debe hacer Comercio Electrónico, es decir debe hacer mayor y mejor uso de Tecnologías de Información y de la Comunicaciones y en especial del uso del Internet y su principal servicio la Web.
- La Empresa “Negocios y Servicios AMB” EIRL, para mejorar la Calidad en la prestación de Servicios debe dar mayor énfasis en la Calidad del Medio y la Calidad de Interacción respectivamente, porque son los que han mejorado, pero no cubriendo las expectativas esperadas.

- La Empresa “Negocios y Servicios AMB” EIRL, para mejorar la Calidad en la prestación de Servicios debe dar mayor énfasis, de manera específica en la personalización y seguridad de su Sitio Web, porque en ellos no se ha mejorado nada o más aún no se ha hecho nada.

Referencias bibliográficas

Chiavenato, I. (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Editorial McGraw Hill/Interamericana S.A.

Fernández, E. (2006). Comercio Electrónico. España: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Laudon, K. y Guercio, C. (2009). E-commerce. México: Editorial Pearson Educación.

Malca O. (2000). Comercio Electrónico. Perú : Editorial Universidad del Pacifico.

Méndez C. (1995). Metodología de la Investigación. Colombia. Editorial McGraw– Hill/Interamericana S.A.

O'Brien, J. y Marakas, G. (2006). Sistemas de Información Gerencial. México: Editorial McGraw Hill/Interamericana S.A.

Direcciones Electrónicas:

Barahona J. Zuleta R. Calderón O.. Herramienta Para La Evaluacion de La Calidad de La Prestacion de Servicios Por Medios Digitales. Disponible en <https://es.scribd.com/document/8630733/Herramienta-ParaLa-Evaluacion-de-La-Calidad-de-La-Prestacion-de-Servicios-Por-Medios-Digitales>.

Focus (2014, Marzo). Calidad de Servicios. Disponible en <https://focusve.wordpress.com/2014/03/16/principios-en-los-que-descansa-la-calidad-del-servicio/>

Herrera J. (2010, Diciembre). Internet es el medio de mayor crecimiento en audiencia en 2010. El resto de medios pierde audiencia. Disponible en <http://blog.marketingpublicidad.es/internet/internet-vuelve-a-ser-el-medio-que-mas-crece-segun-los-datos-del-egm>.