

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
GESTIÓN CON APLICACIÓN DE TICS EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE  
FÁRMACOS Y OTROS-CASO FARMACIA LEO  
UBICADO EN EL DISTRITO DE EL PORVENIR-  
TRUJILLO, 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

**ESCUDERO CASTILLO, MAGNA MARIBEL  
ORCID: 0000-0001-5510-3400**

ASESOR

**REYES CONTRERAS, CONSTANTE DAMIÁN  
ORCID: 0000-0002-7041-4212**

**TRUJILLO – PERÚ  
2019**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Escudero Castillo, Magna Maribel

ORCID 0000-0001-5510-3400

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Trujillo, Perú

### **ASESOR**

Reyes Contreras, Constante Damián

ORCID 0000-0002-7041-4212

### **JURADO**

Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0827-1511

Rivera Prieto, Héctor Ascención

ORCID: 0000-0002-3924-3048

Rubio Cabrera Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

**3. Firma del jurado y asesor**

---

Mgtr. Bocanegra Cruzado Máximo Antonio  
**PRESIDENTE**

---

Mgtr. Rivera Prieto Héctor Ascensión  
**MIEMBRO**

---

Dr. Rubio Cabrera Medardo Hermógenes  
**MIEMBRO**

---

Mgtr. Reyes Contreras Constante Damián  
**ASESOR**

#### 4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

##### Dedicatoria

A **Dios** por haberme dado la vida y guiado por el buen camino de la verdad para poder lograr mis metas y objetivos

Con mucho cariño para mi hija **Briana Rodríguez**, a mi esposo **Manuel Rodríguez**, por haber creído y depositado su confianza en mí, por el apoyo económico, moral y por estar a mi lado en todo momento durante el desarrollo de mi carrera.

A **mis padres**, por inculcarme buenos principios, por sus consejos, apoyo moral y por estar a mi lado en todo momento.

## **Agradecimiento**

**Al Mg.** Constante Damián Reyes Contreras, por impartirnos conocimientos y su gran tolerancia para la elaboración de este proyecto.

A mis familiares y amistades, que estuvieron ahí dándome su apoyo, sus consejos para poder seguir adelante con el desarrollo de mi proyecto, a todos ustedes, muchas gracias

## **5. Resumen**

En los últimos años el país ha sido espectador del crecimiento de las microempresas, manejadas por un tipo de “empresarios salientes”. No existe una estrategia nacional sostenida que permita promover y desarrollarlas. Por lo que aseguro que las empresas han logrado abrirse camino por si mismas sin patrocinio alguno, en relación a otros sectores empresariales con enorme capacidad de influencia y negociación política que se les posibilite hacerse de beneficios tributarios entre otras ventajas.

El principal objetivo de este trabajo de investigación fue determinar el nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la micro y pequeña empresa de venta de fármacos y otros caso: Farmacia Leo, ubicado en el Distrito de El Porvenir Trujillo-2019. Se aplicó un diseño de investigación descriptivo, no experimental, a una población de muestra de 10 Mypes. Uso de la técnica de encuesta a través de un cuestionario de 12 ítems. Las respuestas obtenidas fueron que el 100% de las farmacias encuestadas no disponen de páginas Web, así mismo se observa que el 75% de las farmacias encuestadas no tienen instalados aplicaciones informáticas, finalmente se concluye que las Mypes en investigación no tienen un uso adecuado de las Tecnologías de la información y La comunicación como herramienta en su gestión.

**Palabras clave. Gestión, Mypes y Tics**

## **Abstract**

In of microenterprises, managed by a type of “outgoing entrepreneurs”. There is no sustained national strategy to promote and develop them. Therefore recent years, the country has been a spectator of the growth; I assure that companies have managed to make their own way without any sponsorship, in relation to other business sectors with enormous capacity for influence and political negotiation that allow them to obtain tax benefits among other advantages.

The main objective of this research work was to determine the level of use of information and communication technologies in the micro and small company selling drugs and other cases: Pharmacy Leo, located in the District of El Porvenir Trujillo-2019. A descriptive, non-experimental, cross-sectional research design was applied to a sample population of 10 Mypes. Use of the survey technique through a 12-item questionnaire. The answers obtained were that 100% of the pharmacies surveyed do not have Web pages, it is also observed that 75% of the pharmacies surveyed do not have computer applications installed, it is finally concluded that the research Mypes do not have an adequate use of Information Technology and Communication as a tool in its management.

**Keywords: Management, Mypes and Tics**

## 6. Contenido

1.	Título de la tesis .....	ii
2.	Equipo de trabajo .....	ii
3.	Firma del jurado y asesor .....	iii
4.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5.	Resumen y abstract.....	vi
6.	Contenido .....	viii
7.	Índice de tablas y gráficos.....	ix
	I.Introducción .....	1
	II.Revisión de literatura.....	3
	III.Hipótesis.....	21
	IV.Metodología .....	21
	4.1Diseño de la investigación .....	21
	4.2Población y muestra.....	22
	4.3Definición y operacionalización de variables.....	23
	4.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
	4.5Plan de análisis .....	26
	4.6Matriz de consistencia .....	26
	4.7Principios éticos.....	29
	V.Resultados.....	30
	5.1Resultados.....	30
	5.2Análisis de resultados .....	38
	VI.Conclusiones .....	41
	Aspectos complementarios .....	42
	Referencias bibliográficas .....	43
	Anexos.....	45

## 7. Índice de tablas y gráficos

### Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización .....	24
Tabla 2: Matriz de Consistencia.....	27
Tabla 3: Conocimiento de plan de negocio .....	30
Tabla 4: Conocimiento de los objetivos y metas del negocio .....	30
Tabla 5: Negocios que cuentan con MOF, ROF y procedimientos.....	31
Tabla 6: Uso de herramientas para el control de almacén.....	32
Tabla 7: Control del desempeño de los trabajadores.....	32
Tabla 8: Conocimiento de trabajadores sobre sus funciones.....	33
Tabla 9: Tecnologías que hacen uso las farmacias de los sauces.....	34
Tabla 10: Aplicaciones informáticas instaladas en farmacias .....	34
Tabla 11: Tipo de comunicación con clientes y proveedores .....	35
Tabla 12: Conexión a internet .....	36
Tabla 13: Uso de redes sociales .....	36
Tabla 14: Empleo de página web .....	37

### Índice de gráficos

Figura 1: Conocimiento de plan de negocio.....	30
Figura 2: Conocimiento de los objetivos y metas del negocio.....	31
Figura 3: Negocios que cuentan con MOF, ROF y procedimientos .....	31
Figura 4: Uso de herramientas para el control de almacén .....	32
Figura 5: Control del desempeño de los trabajadores .....	33
Figura 6: Conocimiento de trabajadores sobre sus funciones .....	33
Figura 7: Tecnologías que hacen uso las farmacias de los sauces .....	34
Figura 8: Aplicaciones informáticas instaladas en farmacias.....	35
Figura 9: Tipo de comunicación con clientes y proveedores .....	35
Figura 10: Conexión a internet.....	36
Figura 11: Uso de redes sociales .....	37
Figura 12: Empleo de página web.....	37

## **I. Introducción**

En los últimos años el país ha sido espectador del crecimiento de las microempresas, manejadas por un tipo de “empresarios salientes”. No existe una estrategia nacional sostenida que confiera iniciar y desarrollarlas. Por lo que aseguro que las empresas han logrado abrirse camino por si solas sin amparo alguno, en relación a otros sectores empresariales con enorme capacidad de influencia y negociación política que tengan la posibilidad de beneficios tributarios entre otras ventajas.

Las microempresas conllevan a un acontecimiento aleatorio buscando respuesta a las carencias y descontento de las zonas más indigentes de la comunidad. Se constituye una opción frente al desempleo, a los bajos recursos, a la falta de oportunidad de desarrollo personal, pero a pesar de estas bondades el sector a un no ha logrado alcanzar su máxima potencialidad, debido a muchos factores, como la falta de apoyo financiero y la poca importancia de los gobernantes.

**(Torre, 2012)** “A mayor utilización de herramientas tecnológicas de las micro y pequeñas empresas peruanas les ayudara a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios. Las empresas pequeñas podrían acceder a mínimos costos con el uso de las TICS, por llamarlo de alguna forma, y le daría mucha fluidez en la operatividad en todo lo que realicen. En la manera que las nuevas tecnologías se usan en las organizaciones, se podrían distinguir la estructura, común y el tecnológico”.

**(Maxemixe., 2012)** “En cuanto a micro y pequeñas empresas del sector farmacias, es el que más crecimiento ha obtenido a nivel mundial. Cabe mencionar en nuestro país el crecimiento no ha sido ajeno según estimaciones del comité de especialistas de la cámara de comercio. En el 2011 arribo a un porcentaje de 185% entre 2000 y 2011 (9.8% en cada año) con una ganancia de US\$ 500 millones a US\$ 1.400 millones, se estima que durante los 4 próximos años se dé un crecimiento anual del 5%. Resultados obtenidos de la encuesta realizada por la cámara de comercio de lima indican que en el 2011 el sector privado facturo alrededor de US\$ 1.000 millones, por lo que el sector publico solo facturo US\$ 400 millones. El crecimiento del mercado farmacéutico

peruano ha sido en los años 2007 y 2011 el incremento de las ventas fueron un 65.5% (13.5% un promedio cada año). Esperando así que en los próximos años sea el sector que tenga mayor impulso en ventas, se predice que el desempeño de la economía traerá mayores ingresos al gobierno incrementando el gasto público”.

Para dar respuesta a este problema de investigación se propuso como objetivo general Describir la gestión con aplicación de tecnologías de la información y comunicación en la micro y pequeña empresa del rubro venta de fármacos y otros- Farmacia Leo, ubicado en el Distrito de El Porvenir y como debería mejorar si toma en cuenta estas nuevas tecnologías.

Los objetivos específicos fueron: Conocer las principales características de la gestión en las micro y pequeña empresa del rubro venta de fármacos y otros- Caso Farmacia Leo, ubicado en el Distrito de El Porvenir; Determinar las características con aplicación de Tecnologías de la información y comunicación en la MYPE: y Proponer un plan de mejora para la gestión con aplicación de tecnologías de información y comunicación de la MYPE en estudio.

El trabajo de investigación se justifica porque nos permite poder brindar información a la microempresa Farmacia Leo, de cómo utilizar las Tecnologías de información y comunicación en un costo bajo, de esta manera los negocios podrán promocionar sus productos a través de la utilización de las redes sociales y páginas web para sacar mayor provecho a sus ventas. Esto ayudara a las personas que dirigen estas microempresas, poder administrar con mayor eficiencia, brindando un servicio de calidad con el objetivo de satisfacer todas sus necesidades a tiempo.

Técnicamente también se justifica porque se brindara una propuesta de mejoramiento y crecimiento de la microempresa, para así poder innovar brindando una mejora de atención a sus clientes, facilitándoles el control de los ingresos y salidas de su mercadería, logrando una mejor gestión. Con respecto a lo académico, aplicando todo los conocimientos adquiridos durante nuestra formación universitaria, sirviendo de base a futuras investigaciones, aportando nueva información acerca de la gestión. Referente a lo académico, por la existencia de una necesidad de mejorar el rendimiento de estas microempresas, se puede observar que estos negocios tienen muchas deficiencias en su gestión, para mantenerse y desafiar al mundo.

Con estos programas la empresa puede dar mayor fluidez la conexión con sus clientes, facilitando así la presentación postventa, hacer seguimiento las pautas de venta, elaborar facturas y coordinar pagos, estar enterados de sus intereses y preferencias. Para dar cumplimiento al procedimiento de recopilación de datos, se aplicó un diseño de investigación no experimental, descriptiva a una población muestral de 10 Mypes, usando la técnica de encuesta a través de un cuestionario de 12 ítems las respuestas obtenidas fueron que el 100% de las farmacias encuestadas no disponen de páginas Web, así mismo se observa que el 75% de las farmacias encuestadas no tienen instalados aplicaciones informáticas, finalmente se concluye que las Mypes en investigación no tienen un uso adecuado de las Tecnologías de la información y La comunicación como herramienta en su gestión.

## **II. Revisión de literatura**

Existe infinidad de trabajos de investigación, donde se hallaron temas relacionados con el problema planteado en este presente trabajo de investigación.

### **Antecedentes**

**(Lopez, 2016).** En su tesis titulada *“Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá:*

Problema: A pesar de los avances de la inclusión de las TIC alrededor del mundo, un estudio publicado en el 2014 por Ortega Ruiz, muestra un panorama dramático dado que los niveles de adopción de las tics de las pequeñas y medianas empresas es a un muy bajo comparado con las empresas que poseen mayores recursos, más del 80% de estas empresas no creen que pueden generar valor mediante la inclusión de tecnologías de información y comunicación, a pesar que las Pymes tienen una clara importancia para el desarrollo económico y equilibrio social, por su contribución a la generación de riqueza, empleo, crecimiento económico, bienestar y mejora en la distribución de ingreso en Colombia (Rodríguez, 2003).

Su objetivo general fue: analizar la relación entre la disponibilidad del uso de las tecnologías de información y comunicación con el desempeño de las ferreterías Pymes en Bogotá. Con el fin de identifica el impacto de los diferentes usos de las Tic en las

diferentes actividades del desempeño de estos negocios y contribuir a diseñar estrategias para un mejor uso de estas tecnologías.

Obteniendo los siguientes resultados: El 78,75% de los encuestados consideran alta la influencia de las TIC en las diferentes actividades que afectan las operaciones y finanzas de las ferreterías, respecto al aumento de ventas (58%), el logro del posicionamiento es el (52%) y visualización de la empresa el (60%). En la mejora de procesos 34% en cuanto a la mejora y control de inventarios y la relación con los proveedores arroja entre 30% y 40% respectivamente. La planeación de adquisición de materiales para la venta el 46% y la mejora del rendimiento del negocio el 44%, la mejora de la competitividad el 46%, aumento en las utilidades el 48%, el aumento en la fidelización de los clientes 32% y el manejo flujo de información el 42%.

Su conclusión fue que no todo los elementos o herramientas de las Tics aportan a los resultados financieros y operacionales de las ferreterías estudiadas en Bogotá el único elemento altamente influyente es el uso de internet.

**(Orozco, 2013)** En su tesis con Título *“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega.*

Problema: La falta de un buen sistema de proceso administrativo y la falta de una, ya que a partir de ello representa: En si la empresa no existe, planea, no existe una organización en si no hay un sistema de control sobre los procesos operativos de la empresa. (Arena, 1990), en otra palabras la empresa labora de forma tradicional, no existe un reglamento interno, no hay un manual de funciones que indique en si el trabajo que debe ejercer cada colaborador. Llegando al planteamiento del problema ¿Cuál es la incidencia del proceso administrativo y gestión empresarial?

Esta investigación se realizó con el objetivo de analizar el proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de productos de alimentos Básicos periodo 2010-2012. Pretendiendo contar si se aplica continua y aplicadamente sus conceptos, que les permite administrar de manera eficiente y productivamente la cooperativa.

Esta investigación fue desarrollada con dos variables. Proceso Administrativo y Gestión Empresarial las que fueron conceptualizadas mediante funciones del proceso administrativo y Gestión Empresarial por su nivel de profundidad es descriptiva ya que se analizó el desempeño del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial. Por su longitud en el tiempo es de corte transversal ya que se realizó durante el periodo 2010-2013, con enfoque cualitativo, con elementos cuantitativos usando métodos empíricos y teóricos, con un número de 15 trabajadores, 2 Jefes de área y 1 Gerente, se emplearon la técnica de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario de 7 preguntas más resaltantes, donde el 100% de los trabajadores de la Mype en estudio admiten no tener conocimiento sobre los planes que se elaboran en la empresa, el 75% desconoce los tipos de planes elaborados en su empresa y el 100% de trabajadores no son tomados en cuenta en cuanto en el proceso de planeación de su empresa.

Llegando así a las siguientes conclusiones tales como, se determina que. El proceso Administrativo y la Gestión Empresarial de la cooperativa de productos de alimentos Básicos R.L se lleva a cabo de forma, parcial ya que no hubo un buen funcionamiento del Proceso Administrativo y Gestión Empresarial, esto se observó de manera limitada por la pobreza de conocimiento administrativo de los órganos directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos”.

**(Serrano, 2015)** Con su Tesis titulada: *La Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en el distrito de Santa, año, 2015.*

Problema: incapacidad para rodearse de personal competente, falta de experiencia, excesivas inversiones en activos fijos, deficiencias en las políticas de personal, ausencia de políticas de mejora continua, falta de capacitación al responsable máximo de la empresa, deficientes sistemas para la toma de decisiones y la solución de problemas, gestión poco profesional, resistencia al cambio, mala elección de socios, tener actitudes negativas frente a los colaboradores, desaliento ante los primeros obstáculos importantes, falta de experiencia en la parte administrativa del negocio.

Su objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el Distrito de Santa, 2015.

Se obtuvo los siguientes resultados: el 66.7% manifiesta que la gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio. De las técnicas o herramientas de gestión que

aplican a su negocio, el 100% opta por el Benchmarking. El 100% de los propietarios encuestados manifiesta que si cuentan con personal competitivo. El 100% de propietarios utilizan la observación para medir el rendimiento del personal. El 100% de los propietarios encuestados manifestó que el resultado que logro con la aplicación de la técnica de gestión, fue tener clientes satisfechos.

Concluyó que en la mayoría de las Mype, los propietarios si tienen un plan de negocio estratégico y esta mayoría también cree que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, así mismo el total de encuestados manifiesta utilizar el benchmarking como herramientas de Gestión y que su personal es competitivo y utiliza la observación como técnica de evaluación y para este total de encuestados, los resultados que logro en su Mype con la aplicación de la Gestión de calidad fue tener clientes satisfechos.

**(Lázaro, 2017)** En su trabajo de investigación con título: *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías, ciudad de Pucallpa año, 2017.*

Problema: En Pucallpa la mayoría de las Mypes no utilizan las tecnologías de información y comunicación dentro de sus técnicas impidiéndoles la conservación de sus estándares referente a Gestión de Calidad. Así mismo algunos negocios, están haciendo uso de las redes sociales para poder mercantilizar sus productos, pero falta explotar a un más las herramientas que nos dan las tecnologías de información y comunicación para ser utilizada como una ventaja competitiva.

Su objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías, ciudad de Pucallpa, año 2017.

Este trabajo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo no experimental con una población de 22 Micro y pequeñas Empresas la cual se determinó una muestra dirigida a 18 micro y pequeñas empresas utilizando la técnica de encuesta a través de un cuestionario conformado por 20 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: El 72% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad y el 28% no las utilizan, el 50% de los empresarios afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento, el 22% para tener conocimiento y el 28% no lo

utilizan, el 83% de las Mypes afirman que si conocen las funciones administrativas. El 28% de las Mypes desconoce como ayuda la gestión de calidad a su negocio. Un 72% de las Mypes no hacen uso de las TIC. El 72% afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo, pero el 28% hacen uso para automatizar su equipo, para digitalizar, hacer transacciones comerciales más eficientes, controlar sus ventas, para tomar decisiones sobre compras, para hacer las evaluaciones a su stock, atención de clientes, para conocer sus inventarios y para establecer sus proveedores.

Concluyó que las Mypes conocen muy bien el término de Gestión de Calidad y las funciones administrativas. La mayoría de los dueños de las ferreterías de la ciudad de Pucallpa a un no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

**(Gonzales, 2014)** En su tesis titulada *“Gestión Empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N° 28015 en El Distrito de la Victoria- periodo 2013.*

Problema: Las micro y pequeñas empresas, afrontan una serie de dificultades relacionadas con la falta de experiencia en competencia técnica y competencia gerencial así mismo la informalidad de las empresas ya que no están acogidas a la ley lo que quiere decir es que se desempeñan al margen de sí mismas.

El principal objetivo de la presente investigación es conocer cómo influye la ley N° 28015 en la gestión y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector textil en el distrito de la Victoria, tomando en cuenta que el punto crítico de este tipo de empresas su realización es inadecuada de gestión empresarial realizando sus actividades de forma concreta.

El modelo de investigación su tipo fue no experimental, de naturaleza descriptivo, cuyo modelo es metodológico transaccional, se considera a modo de indagación aplicada, requerido a la relevancia práctica, aplicativo, sujeto por un patrón de herramientas tecnológicas de acopio de indagación, considerando cooperación de muchas personas que han hecho posible la digestión del asunto de investigación, con una localidad de 240 empresas del sector textil del Distrito de la Victoria con un número de muestra de 50 personas entre masculinos y féminas con sus empresas”.

El resultado del trabajo de campo mostraron que gran parte de estas empresas desconocen la ley N°28015, dando como resultado una gestión deficiente no permitiéndoles tener competitividad y dar frente a una situación que se pueda presentar en caso de exportación y manejo de financiamiento, así mismo carecen de información acerca de asociatividad de empresas, figura que se debe de corregir para poder contar con una gestión adecuada para beneficio de la empresa.

Se concluye que la mayor parte de las empresas en este rubro no cuentan con una adecuada aplicación de los factores como, tecnología, capacidad de Gestión, logística empresarial e innovación lo que no favorece la evaluación de la gestión empresarial.

**(Espinosa, 2018)** En su trabajo de investigación titulado: *Gestión bajo el enfoque del uso de las TIC, en las Mypes del sector comercial, atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año, 2018.*

Problema: En la micro y pequeña empresa en estudio, tiene muchas limitaciones que no le permite el crecimiento de la misma, por ejemplo, la informalidad, falta de financiamiento y poco interés en la implementación de las tecnologías de información y comunicación.

Su objetivo general fue: investigar en las Mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras en la ciudad de Pucallpa, año, 2018

Dando como resultados: el 44.44% de los microempresarios están comprometidos con la práctica de una Gestión de calidad. El 66.67% manifiesta que fomenta la innovación en sus trabajadores. El 66.67% no aceptan que sea necesario las TIC para generar innovación en los procesos de la empresa. El 44.44% de los microempresarios sustentan su inversión en TIC por crecimiento. Un 88.9% de microempresarios aseguran que las aplicaciones TIC otorgan la posibilidad de tomar decisiones oportunas en la empresa.

Concluyó que las Mypes de atención a distribuidoras de la ciudad de Pucallpa en un 44.44% están comprometidas con la práctica de gestión de calidad. Sin embargo no están de acuerdo que sea necesario el uso las TIC para generar innovación en los procesos de la empresa. Los micro empresarios sustentan su inversión en TIC por “crecimiento”.

**(Turreate, 2016)** Con su trabajo de investigación titulado: *Gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería del distrito del Santa en el año 2016.*

Su objetivo general fue: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro librería del distrito de Santa en el año 2016.

Llegando a los siguientes resultados: El 58.3% conoce el término de gestión de calidad. El 41.7% utilizan y conocen como técnica moderna las TIC, el 16.7% conoce el outsourcing, y el 8.3% conoce de benchmarking como técnica. El 41.7% no se adapta al cambio, respecto a las dificultades que presenta para la aplicación de Gestión de calidad. Respecto a la gestión de calidad contribuye a la mejora del negocio 66.7% si contribuye a la mejora del negocio. El 75% si conoce el término gestión.

Concluyó que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas conocen el término gestión de calidad y las técnicas modernas de TIC, haciendo mención que en su mayoría no se adaptan al cambio, así mismo manifiestan que con el uso de las TIC mejorara el orden y rápida distribución de su mercadería.

**(Cosavalente, 2014)** En su tesis con título *Diseño de un sistema de Información Gerencial y su incidencia en la Gestión de la Empresa Ferretería Barnechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo en el periodo, 2014.*

Problema: En la empresa no existe un sistema informático integrado, que permita llevar los libros y registros de manera más eficiente y confiable.

Su objetivo general fue: Determinar la incidencia que tiene el diseño de un sistema de información gerencial en la gestión de la empresa Barnechea y así demostrar su eficiencia para la mejora de la toma de decisiones de la misma.

El resultado afirma que el 100% lleva un sistema de información manual, lo cual constituye una desventaja para agilizar las operaciones de la empresa ya que no se dispone de un software que comprenda toda la empresa.

Concluyo que, la empresa en la que se realizó la investigación, utiliza un sistema manual para gestionar las operaciones, lo cual quiere decir que no se hace uso de un software idóneo que enmarque y conecte a todas las áreas de la empresa.

(Cardenas, 2016) Tesis titulada “*Sistema Web para la gestión documental Trujillo 2016*”.

Problema: En la actualidad el proceso de titulación de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Trujillo es elaborado de forma manual, tanto la inscripción como la elaboración de la documentación. Causando una gestión documentaria deficiente debido a que los tiempos de registro y búsqueda de información son altos.

Su objetivo general fue: Mejorar la gestión documental de titulación de la Escuela de Ingeniería de sistemas de la universidad Nacional de Trujillo mediante la implementación del sistema Web.

En el presente estudio se utilizó un diseño cuasi-experimental (Pre-Test y Post-Test), porque se va a manipular las variables deliberadamente, tenemos algunos patrones ya establecidos a seguir, es decir que hubo manipulación por lo menos la variable independiente para ver su efecto sobre la variable dependiente. Llegando a los siguientes resultados, se logró reducir el tiempo de registro de tesis de un promedio 25.53 minutos (100%) con respecto al sistema actual a un promedio de 5.93 minutos (23.23%) con respecto al sistema propuesto logrando un ahorro significativo de 19.50 minutos (76.77%). Se logró reducir el tiempo de generación de reportes de un promedio de 1.054.00 minutos (100%) equivalente a 17.5 horas, con respecto al sistema actual a un promedio de 0.30 minutos (0.30%) equivalente a 18 segundos, con respecto al sistema propuesto, logrando a un ahorro significativo 1.053 minutos (99.97%). Se logró reducir el costo hora- hombre de un promedio S/. 56.23 nuevo soles (100%) con respecto al sistema a un promedio de S/. 0.33 nuevo soles (0.59) con respecto al sistema propuesto. Logrando un ahorro significativo de S/ 55.90 nuevo soles (99.41%).

Con la implementación de la aplicación web se consiguió reducir drásticamente los tiempos que se usaban en los procesos relacionados con el proceso de gestión y control de Tesis. El beneficio de esta reducción de tiempo y el uso de papel para la documentación fue la reducción de costos para la organización y se logró obtener la satisfacción del usuario final con respecto al proceso completo.

(Rojas, 2016) Su tesis denominada “*Conocimiento y aplicación de la gestión por procesos en los restaurantes de dos y tres tenedores de El Distrito de Trujillo periodo-2016.*”

Problema: En Trujillo los restaurantes son en gran número Mypes, tanto en estas como en las que no lo son, no se disponen de información sobre la aplicación de gestión por procesos o de un sistema de calidad basado en ISO 9001. Sin embargo, se puede observar deficiencias en la atención que finalmente son consecuencias de una inadecuada gestión. Así mismo el personal no cuenta con la preparación que garantice la prestación de un servicio de calidad, los empresarios no tiene formación en el rubro, inversión en el mejoramiento del equipamiento y la infraestructura es bastante limitada. El objetivo general es: Evaluar el nivel de conocimiento y aplicación de la gestión por procesos en restaurantes de dos y tres tenedores de la ciudad de Trujillo, año, 2016

En la siguiente tabla se puede notar de 20 restaurantes entrevistados, llegando a los siguientes resultados que un 55% a 60% tienen conocimiento sobre gestión por procesos; del 70% al 95% conoce la importancia que tiene la gestión de procesos y el 40% conoce los elementos que conforman un proceso y su clasificación, por otro lado el 40% tienen conocimiento la finalidad que tiene el mapa de procesos y un 35% conoce la aplicación de gestión por procesos en las organizaciones en diferentes rubros y tamaños, de todo los entrevistados el 90% acepta que aplicar gestión influye el agrado del cliente, el 81% considera que toda las áreas están involucradas para un buen desarrollo de gestión en sus organizaciones.

Finalmente se concluye que para mantener los beneficios de sistema de información Web, es necesario, mantener la actualización del software incluyendo seguridad, con el fin de brindar un servicio con excelencia”.

## **Bases teóricas de la investigación**

### **Micro y pequeñas empresas**

#### **Definición de Mype**

(SUNAT, 2013) La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica formada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la gestión vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de

extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

**(Villaran, 2007)** “Las micro y pequeñas empresas son una pieza fundamental en la economía del país, contribuyendo así con la sociedad, con puestos de trabajo para así poder incrementar la productividad de la misma. Lo mismo pasa en países desarrollados. Como en China las micro y pequeñas empresas su porcentaje es el 95% de toda las organizaciones que ha fortalecido la economía nacional, con innovación tecnológica y un 75% de puestos de trabajo. Por otro lado, la utilización de las tecnologías de información y comunicación con respecto a las empresas ha tenido un gran impacto, en estos años ya que gracias a estas herramientas las empresas intercambian información con comunicación constante rápida y eficiente”.

### **Características**

**(Camargo, 2015)** Nos dice “En los últimos años el país ha sido espectador del crecimiento de las micro y pequeñas empresas, manejadas por un tipo de, empresarios salientes. No existe una estrategia nacional sostenida que permita promover y desarrollarlas. Por ello aseguro que las empresas han logrado abrirse camino por si mismas sin patrimonio alguno en relación a otros sectores empresariales con enorme capacidad de influencia y negociación política que les posibilite hacerse de beneficios tributarios entre otras ventajas”.

### **Importancia de las Mype**

**(Bortesi, 2003)** Las microempresas son una pieza fundamental en nuestra economía. A nivel nacional, Las mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan el 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que las mypes forman parte de varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, contribuyendo la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, aliviando así el alto índice de desempleo en nuestro país.

### **¿Qué es gestión?**

El concepto de gestión, viene del latín gesto se refiere al hecho de gestión o administración. Tratándose de la creación de trabajos que conduzcan a un logro de un negocio, la idea compromete acciones para la gobernación, orden y disposición.

(Flores J. , 2015) La gestión organizacional interpreta la creación de las políticas por medio de una evolución, técnicas y procedimientos. Una política es en base a principios de una determinada área en una empresa. Ninguna empresa puede cambiar sus políticas a menudo. El objetivo es el de guiar el trabajo de una empresa en un tiempo razonable. Una vez que la política se convierte en práctica empresarial siendo aprobada por la dirección.

(Macro, 2013). “Afirma que ninguna empresa puede mantenerse si no cuenta con algún beneficio, por lo que debe siempre de mantener un grado de competencia con otras empresas que se dedican a comprar y vender los mismos productos que la nuestra. La gestión gira en un ambiente en donde por lo general los recursos disponibles escasean, basándose en ella la persona encargada debe adoptar técnicas y fórmulas para motivar frecuentemente a toda las fuentes del capital empresarial, con el propósito de que las mismas den apoyo a todo los proyectos que la empresa piensa ejecutar”. (p.77)

### **Funciones de la gestión empresarial**

**Planificación,** es como se ve una empresa en un futuro, a donde quiere llegar, tomando las decisiones correctas para el logro de sus objetivos y las estrategias apropiadas para alcanzar el éxito.

**Organización,** viene a ser el mejoramiento de todo los recursos por medio de un trabajo en conjunto, con el objetivo de obtener resultados eficientes en la empresa.

**Comunicación,** de los encargados de la empresa con sus trabajadores con la finalidad de crear un buen clima laboral, logrando así aumentar la eficiencia y cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Control,** utilizando las herramientas adecuadas, facilitándonos la verificación del cumplimiento de objetivos planeados (p.78).

### **Gestión estratégica**

Lo conforma el planteamiento estratégico con otros sistemas de gestión para un proceso de eficiencia global de los negocios. Con la integración de planificación estratégica dando compromiso a la eficiencia (p.79).

Es un proceso de decisión continua que monitorea el desempeño de la organización, tomando en cuenta las oportunidades y amenazas que enfrenta en su propio medio, además de las fortalezas y debilidades de la misma.

## **¿Qué es estrategia?**

La estrategia es la planificación, de una meta trazada con el objetivo a donde la empresa quiere llegar.

## **Organización y planificación de la empresa**

La estructura de una organización depende de la percepción de los trabajadores en lo que respecta a la condición de trabajo y en lo personal.

Las estructuras más comunes son:

### **Definición del negocio**

(Pedraza, 2014) En su libro “Modelo del Plan de negocios para la micro y pequeña empresa, menciona: Consiste en detallar la información del negocio focalizado a los clientes que se pretende atender y al tipo de productos o servicios que se ofrecerá.

Los ingresos de los negocios vendrán de los clientes, y si no se satisfacen sus necesidades, es probable que el negocio fracase. En general son cinco componentes que definen el negocio.

Las necesidades del consumidor, ¿Qué se ofrece? Oferta

Los grupos de consumidores, ¿a quién se le vende? Demanda

Las tecnologías que se utilizaran y funciones que se realizaran, ¿Por qué se elige a la empresa?, ventaja competitiva”

### **Misión visión y objetivo**

#### **Misión**

Está basado en lo que el empresario hace o hará y para quien lo hará, generalmente el enunciado de la misión plantea el perfil de la empresa, reflejando el perfil e identidad de la empresa, detallando el propósito que tiene la empresa de la determinación de una posición empresarial, una misión bien planteada prepara el negocio a futuro estableciendo su dirección a largo plazo.

#### **La visión**

Es la actividad siguiente de la misión, es el establecimiento de la visión estratégica para la organización. Cuando se invierte en un negocio, se contempla un horizonte de planeación en donde la administración determina el rumbo al que se desea llegar,

fijando estrategias para alcanzar las metas trazadas, valores y principios de la empresa que permitan cumplir con la visión. La visión cuenta con los elementos necesarios para definir lo que se quiere ser en un futuro.

### **Los objetivos**

Son puntos que se desean alcanzar, nos ayuda a medir el rendimiento de un negocio en el corto o mediano plazo. Los objetivos sirven como indicador para la evaluación del rendimiento de una organización y puntos de referencia para establecer las metas.

En un negocio se necesita la presencia de dos tipos de objetivos: financieros y estratégicos, los objetivos a corto plazo describen las mejoras y los resultados inmediatos que se desean, mientras que los de largo plazo impulsan las actividades actuales para el incremento de fortalezas y resultados del negocio.

### **Fortalezas y debilidades del negocio**

Una fortaleza es cuando un negocio es productivo distinguiéndose de los demás ganando posicionamiento en el mercado y se relaciona con sus colaboradores, recursos económicos, conocimiento y tecnología. Por el contrario una debilidad se manifiesta como algo que no tiene o hace mal en comparación con sus competidores.

### **Amenazas y oportunidades para el negocio**

Una amenaza para el negocio se presenta por ciertos factores en el ambiente externo, así mismo constituyen una amenaza a su rentabilidad. Una oportunidad en el mercado es un factor fundamental en la configuración estratégica de una empresa.

La detección de los deseos y necesidades de las personas es una fuente potencial de oportunidad de negocio. La oportunidad en un mercado es un factor importante para la implementación de un negocio.

### **Mercado**

El mercado está formado por todos los consumidores o compradores actuales o potenciales de un determinado producto.

Es la búsqueda de un lucro positivo, es una organización donde se manejan los bienes y servicios para ser distribuidos entre las personas.

### **Segmentación de mercado**

Se llama segmentación de mercado a la selección de los clientes a quienes a los cuales se pretende vender el producto y/o servicio, se selecciona los compradores en base a sus necesidades, donde viven, cuáles son sus preferencias y costumbres.

La segmentación de mercado depende de los tipos de clientes y no es universal, pero se pueden analizar los siguientes factores.

### **Para bienes de consumo**

Demográficos: Características de la población como edad, sexo, población económicamente activa e ingresos, tamaño promedio de la familia y etapa en que se encuentra, cultura, religión, educación, raza.

Psicograficos: forma de vida, clase social personalidad.

Conductuales: uso y aplicación que le da al producto, aficiones, ocasiones, categoría del usuario, actitud hacia el producto.

Comportamiento de compra: marcas, precios, beneficios, lealtad y clasificación del uso.

### **Para bienes de inversión**

Demográficos: tamaño de la empresa, localización y sector industrial.

Operativos: Tipo de tecnología, clase usuario / no usuario y capacidad de compra.

### **¿Qué es publicidad?**

(Macro, 2013) En su libro Gestionando tu propia Empresa 2 menciona que:

“La publicidad es una herramienta muy poderosa de la promoción que puede ser utilizada por empresas, organizaciones no lucrativas, instituciones del estado y personas individuales, para hacer de conocimiento un determinado mensaje que tiene que ver con sus productos, servicios, ideas u otros a un determinado grupo. La publicidad es una comunicación interpersonal de largo alcance por que utiliza medios masivos de comunicación, como la televisión, la radio, los medios y el internet etc.” (p.57).

### **Medios de la publicidad**

- Medios escritos o prensa
- Televisión
- Radio
- Publicidad externa o paneles

## **Tecnologías de la información**

### **Definición de TICS o nuevas tecnologías**

(Vigo, 2005) “En su libro Estrategia para la implantación de nuevas tecnologías en pymes. Obtenga el Máximo Rendimiento Aplicando las Tic en el Ámbito Empresarial, que es el conjunto de herramientas tecnológicas que se utilizan para mejorar la gestión de una empresa, conllevando con esto a la optimización de sus recursos o procesos. (p.2)

Un sistema de información permite poder utilizar el hardware adecuado para dar soporte al sistema, mientras que el software permite al personal de la empresa poder, conllevando con esto a la optimización de sus recursos y procesos”.

Así mismo cabe recalcar que las Tic, son recursos o herramientas que nos ayudan en una gestión más eficiente de una empresa, con la optimización de procesos, manteniendo comunicado a todo el personal y promoción de negocios para aumentar las utilidades y logro de objetivos.

### **Las tecnologías de software**

Entre las tecnologías de negocios destacan las aplicaciones de ofimática, software de contabilidad, de gestión de recursos humanos, marketing, logística etc.

### **El hardware de ordenadores**

Ordenadores de sobremesa y portátiles, servidor de impresión, de adquisición de imagen de backup.

### **Tecnologías relacionadas con las comunicaciones de la empresa**

Se consideran las redes de área local, wifi, acceso a internet, páginas web, correo electrónico, comercio electrónico, sistema de telefonía fija y móvil, sistemas de control.

### **Beneficios de la adopción de las TICS**

### **El incremento del rendimiento de la empresa**

Las organizaciones que utilizan las TICS son más productivas a comparación de las empresas que no las emplean. Las empresas que si los utilizan ganarían más rentabilidad y eficiencia.

### **Influye en el fortalecimiento de las empresas**

Con la utilización de la red nos permite optimizar los procesos de la empresa, permitiendo que la empresa se concentre en su actividad.

### **Las tics permiten mejorar la productividad de la empresa**

Por medio de la adaptación de las tics aumenta la productividad del trabajador, logrando con ello la optimización de la empresa.

### **Las empresas y las redes sociales en internet**

(Baca, 2014) En su libro “Administración informática I análisis y evaluación de tecnologías de información nos dice:

La forma de la administración de las empresas está en proceso de cambio gracias al uso de las redes sociales. Un antecedente como esto es la creación de redes de negocios, definiéndose como un grupo de personas que tienen alguna clase de relaciones comerciales, por ejemplo entre compradores y vendedores y proveedores de materia prima. También se les llama redes sociales de empresa. Las redes de negocios funcionan mejor cuando los individuos ayudan a otros encontrar conexiones más que hacer solo llamadas.

El ejemplo más conocido de una red de negocios es LinkedIn, un sitio web orientado a este fin, que se lanzó en la web en mayo del 2003. El 2011 tenía más de 100 millones de usuarios registrados en más de 200 países, que abarcan toda las empresas del ranking de la revista fortune de las 500 mayores empresas estadounidenses. En el 2011 se convertido en la primera red social de los estados unidos, en poner acciones en la bolsa de valores nueva york”.

### **Impulsan la colaboración de los empleados y la retroalimentación de los clientes.**

Las redes sociales son llamadas también herramientas que sirven para la generación de ideas que contribuyan al crecimiento e innovación de la empresa. Permitiendo el aporte de los colaboradores con sus opiniones y comentarios positivos para la misma de esa manera lograr un liderazgo innovador.

Las redes sociales son de mucha ayuda para las empresas, permitiendo la difusión de contenidos en redes especializadas con un objetivo bien definido. Las redes sociales son una buena opción para el reclutamiento de colaboradores para una empresa, ya que da facilidad a muchas personas estar enteradas de los avisos y compartan con otras.

Así mismo las redes sociales sirven para la generación de autoempleo y ganar dinero trabajando desde casa, las empresas deben aprovechar la innovación de la web 2.0 y las nuevas tecnologías, de no ser así quedarán en desventaja con las demás empresas.

### **Las redes sociales como herramienta publicitaria para promover la imagen de la empresa y el fortalecimiento de la marca.**

Las redes sociales nos ayudan a promover la participación de los usuarios en eventos, lanzamientos y novedades. De esta manera las empresas buscan promocionar sus marcas en un buen nivel sin mucha inversión. Las redes sociales también nos ayudan con la presencia de la marca, incrementando las ventas y dar un buen servicio al cliente.

### **Estrategias para el uso de las redes sociales en las organizaciones**

Las estrategias que debe utilizar una empresa están basadas en un cuestionario.

¿Qué desea lograr la empresa con el uso de las redes sociales?, ¿Es una empresa nueva y desea que su marca sea conocida?, ¿Se espera que los clientes sean leales, es decir que no cambien de marca al momento de adquirir sus productos?, ¿se quiere lanzar al mercado un producto nuevo? Una vez aclarado el objetivo a donde se quiere llegar se podrá realizar las acciones y lograrlos.

Hay que tener en cuenta que las redes sociales son diferentes con mercados y propósitos distintos, lo cual las técnicas de utilización varían una de otras, para algunas empresas les ha resultado fácil utilizar blog y Facebook mientras que para otras les ha sido de utilidad los foros. Mientras que las empresas que realizan negocios entre sí en internet o B2B (business to businnes) utilizando LinkedIn.

Escuchar y leer los comentarios en las redes sociales una vez definida el perfil del cliente y determinando el tipo de redes sociales que es posible utilizar, se puede entrar y leer las conversaciones de los clientes, ejemplo revisando los foros, blog y Facebook, como se comunican los competidores y clientes, cuantas veces actualizan sus blog y sus

mensajes. Toda esta información servirá para tener una idea más clara de acceder al mercado, tomando en cuenta que gracias a las redes sociales es posible conseguir más clientes e incrementar las ventas.

## **Principales redes sociales**

### **Facebook, el líder de la red**

En abril del 2009 Facebook dio a conocer que superó los 200 millones de usuarios registrados. Además anuncio que es el sitio más visitado diariamente por 100 millones de personas. Actualmente ha superado a su mayor competencia Myspace.com que tiene cerca de 70 millones de usuarios menos que Facebook. Al pasar de los días las personas desean agregarse a esta red social por ello las empresas lo utilizan como un medio publicitario con la utilización del marketing.

### **Twitter ¿Qué estás haciendo?**

Es un micro blog creado en 2006; los mensajes tweets deben tener como máximo 140 caracteres contando los espacios; estos se envían a todo los seguidores que tenga el usuario. Inicialmente su objetivo fue amigos, familiares y compañeros de trabajo estuvieran conectados por el intercambio de mensajes rápidos y frecuentes. ¿Qué estás haciendo? Según la revista business week, esta popular red a alcanzado rentabilidad tres años después de su presentación.

### **Linfedln: ¿Alguien puede ayudarme a resolver mi problema?**

Son las redes de uso profesional con más usuarios del mundo. En ellas es posible registrarse como usuario particular o como empresa. Resultando muy eficaces que algunas empresas y asociaciones han sacado ideas de innovación. Como paso con Procter & Gamble, es el caso de colaboración empresarial más conocido. La empresa subió a internet un problema de investigación y desarrollo en el cual llevaba ya mucho tiempo sin poder resolverlo, después de media hora de la publicación de su solicitud recibió ayuda en la solución de su problema contribuido por un alemán.

## **Marco conceptual**

### **Micro y Pequeñas empresas**

Las Micro y Pequeñas Empresas nacen de las necesidades de una población que no han podido ser satisfecha por el estado y las grandes empresas privadas. Motivándoles así

emprender sus propios negocios, siendo sus propios jefes, generando puestos de trabajos para la sociedad y sus familiares, por ende formar parte del (PBI).

### **Gestión Empresarial**

Es la que se encarga de planificar, organizar, comunicar y controlar una organización, siendo de vital importancia que estos elementos tienen al buen funcionamiento en relación con una empresa, quiere mostrar los correctos que nos permitan desarrollar una buena gestión empresarial, esta que sin duda será una de las claves para el éxito de una empresa.

### **Tecnologías de la información y comunicación**

Es una herramienta muy importante ya que por medio de ella tendremos acceso a la información, con el fin de brindar información oportuna y dar soluciones a los diferentes problemas que se puedan suscitar en una entidad.

La implementación de tecnologías de información y comunicación en las Mypes, los ayudara en la reducción de costos, así mismo les facilitara la comunicación entre proveedores y clientes y así tomar dediciones acertadas para el cumplimiento de objetivos.

## **III. Hipótesis**

(Hernandez, 2010). “Hace mención que no en todas las investigaciones cuantitativas se elabora hipótesis. El que se formule o no la hipótesis depende de un factor inicial: el alcance inicial del estudio, las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho”.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación con título “Gestión con aplicación de TICS en las Micro y Pequeñas Empresas-Rubro venta de fármacos y otros-Caso Farmacia Leo ubicado en el A.H los sauces Distrito de El Porvenir Trujillo, 2018” se utilizó el diseño no experimental-Transversal-Descriptivo, porque en este

diseño las variables independientes no se manipulan, comparando la relación que tiene cada variable, respecto a nuestra problemática.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación de este proyecto es cuantitativa, debido a que en el proceso de recolección de datos se utilizó procedimientos estadísticos, como tablas y gráficos.

### **Nivel de investigación**

Es descriptiva porque se encarga del análisis estadístico de la descripción de una determinada población en una sola muestra, transversal porque toda las variables son medidas en una sola ocasión por ello de realizar algunas se trata de muestras independientes.

## **4.2 Población y muestra**

### **Población**

En el presente trabajo de investigación se utilizó una población de 10 micro y pequeñas empresas del rubro farmacias ubicado en el Distrito de El Porvenir Trujillo, 2019. Para determinar a la población según el ámbito de estudio, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario.

### **Muestra**

El presente trabajo de investigación se utilizó todo el universo/población, es decir una muestra de 10 Micro y pequeñas empresas del rubro Farmacias, ubicado en el Distrito de El porvenir, por criterio propio.

### **El universo**

En el universo de acuerdo a esta investigación, las micro y pequeñas empresas en nuestro país que están tratando de implementar las tecnologías de la información y comunicación en sus organizaciones y están realizando procesos de gestión para el logro de mejoras y ser entidades reconocidas, con mayor rentabilidad y crecimiento a nivel nacional.

### **4.3 Definición y operacionalización de variables**

Es un proceso que ayuda mucho a las empresas, pero en este caso se nota mucha escases de gestión en las microempresas.

Las Tecnologías de información y comunicación es una herramienta muy importante ya que se tiene programas para el manejo de stocks y promoción de productos para poder llegar a la población así mismo estos programas son un tanto costosas por lo que algunas micro y pequeñas empresas no tienen acceso.

**Tabla 1. Matriz de Operacionalización**

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
GESTION DE LAS MYPES	<p><b>(Macro, 2013).</b> “Afirma que ninguna empresa puede mantenerse si no cuenta con algún beneficio, por lo que debe siempre de mantener un grado de competencia con otras empresas que se dedican a comprar y vender los mismos productos que la nuestra. La gestión gira en un ambiente en donde por lo general los recursos disponibles escasean, basándose en ella la persona encargada debe adoptar técnicas y fórmulas para motivar frecuentemente a toda las fuentes del capital empresarial, con el propósito de que las mismas den apoyo a todo los proyectos que la empresa piensa ejecutar”. (p.77)</p>	<p>La gestión nos ayuda a poder planificar, organizar, dirigir y controlar de manera eficiente un negocio, aplicando estrategias para que la ayuden a poder maximizar todos sus recursos, impulsando siempre al trabajo en equipo, consiguiendo el éxito y rentabilidad del mismo.</p>	PLANIFICAR	Plan estratégico Objetivos y Metas	NOMINAL
			ORGANIZAR	Mof, Rof y Procedimientos	NOMINAL
			DIRIGIR	Conocen los trabajadores sus responsabilidades.	NOMINAL
			CONTROLAR	Evaluación a través de indicadores.	NOMINAL

<b>TIC</b>	<b>(Vigo, 2005)</b> “En su libro Estrategia para la implantación de nuevas tecnologías en pymes. Obtenga el Máximo Rendimiento Aplicando las Tic en el Ámbito Empresarial, que es el conjunto de herramientas tecnológicas que se utilizan para mejorar la gestión de una empresa, conllevando con esto a la optimización de sus recursos o procesos. (p.2)	Así mismo cabe recalcar que las tecnologías de información y comunicación, son recursos o herramientas que nos ayudan en una gestión más eficiente de una empresa, con la optimización de procesos, manteniendo comunicado a todo el personal y promoción de negocios para aumentar las utilidades y logro de objetivos.	Control y Comunicación	Computadoras con internet	NOMINAL
				Aplicaciones informáticas.	
				Teléfonos móviles. Correo electrónico.	
			Promoción	Redes sociales. Páginas web.	NOMINAL

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta es una de las técnicas más usadas en las investigaciones debido a que permite recolectar datos en lugares establecidos, reales que se puedan observar, de esta manera se eligió esta técnica para ser aplicada.

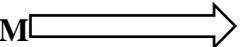
El instrumento a utilizar en el cuestionario estuvo estructurado de 12 preguntas aplicadas en nuestra muestra, el objetivo fue llegar a la información precisa otorgada por los representantes de las microempresas en este caso de la Farmacia Leo.

#### **4.5 Plan de análisis**

Los datos recolectados en el transcurso de la investigación, se analizó con el uso del análisis descriptivo. Así mismo para poder tabular los datos utilizamos como herramienta de soporte al programa Excel. Para la facilitación de la presentación del trabajo y análisis de los datos.

#### **4.6 Matriz de consistencia**

Tabla 2: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPOTISIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p><b>Enunciado del problema:</b></p> <p>¿Cómo es Gestión con aplicación de TICS en las Micro y Pequeñas Empresas- Rubro venta de fármacos y otros- Caso Farmacia Leo ubicado en el Distrito de El Porvenir Trujillo, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Describir la Gestión con aplicación de TICS en las Micro y Pequeñas Empresas Del Rubro venta de fármacos y otros-Caso Farmacia Leo ubicado en el Distrito de El Porvenir-Trujillo, 2019</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p> <p>Conocer las principales características de la gestión en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de fármacos y otros-caso Farmacia Leo ubicado en el Distrito de El Porvenir , 2019</p> <p>Determinar las características con aplicación de TICS, en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de fármacos y otros-Caso Farmacia Leo</p>	<p><b>Antecedentes</b></p> <p><b>(López, 2016) tesis con título.</b> <i>Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá</i></p> <p><b>(Orozco,2013)</b> En su tesis con Título. <i>“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega.</i></p> <p><b>(Serrano,2015)</b> Con su Tesis titulada: <i>La Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en el distrito de Santa</i></p> <p><b>(Lázaro, 2017),</b> Con su tesis. <i>Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías, ciudad de Pucallpa</i></p>	<p><b>(Hernandez, 2010).</b> “Hace mención que no en todas las investigaciones cuantitativas se elabora hipótesis. El que se formule o no la hipótesis depende de un factor inicial: el alcance inicial del estudio, las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho”.</p>	GESTION	<p><b>Tipos de investigación</b></p> <p>✓ Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de la investigación</b></p> <p>✓ Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>✓ Por su origen es teórica.</p> <p>✓ por su naturaleza es cuantitativa</p> <p>✓ por su alcance es transversal</p> <p><b>Dónde:</b></p> <p>M  O</p>
				TICS	

	<p>Proponer un plan de mejora para la gestión con aplicación TIC en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de fármacos y otros-Caso Farmacia Leo ubicado en el Distrito de El Porvenir,2019</p>	<p><b>(Gonzales, 2014)</b> En su tesis titulada “<i>Gestión Empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N° 28015 en El Distrito de la Victoria-periodo</i>”</p> <p><b>(Espinosa,2018)</b> En su trabajo de investigación titulado: <i>Gestión bajo el enfoque del uso de las TIC, en las Mypes del sector comercial, atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa</i></p> <p><b>(Turreata,2015)</b> Con su trabajo de investigación titulado: <i>Gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería del distrito del Santa en el año</i></p>		<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	<p><b>M</b> = Representa la muestra</p> <p><b>O</b> = Representa lo que observa</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Como técnica se aplicó una encuesta</li> <li>✓ Como instrumento se empleó un cuestionario</li> </ul> <p><b>Técnica de procesamiento de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizó una tabulación en Excel para la obtención de resultados mediante tablas y gráfi-</li> </ul>
--	--	--	--	--	--

#### **4.7 Principios éticos**

El reglamento interno de ética para la investigación, de la universidad ULADECH nos da a conocer que la finalidad de los principios éticos es determinar los valores éticos orientados a los trabajos de investigación que muestre confiabilidad y seguridad de las definiciones.

##### **Beneficencia y no maleficencia**

Los conceptos de los trabajos de investigación de cada autor deben ser respetados de acuerdo a las normas y no se debe utilizar para dañar o disminuir los efectos desfavorables.

##### **Protección de las personas**

Este principio nos da a conocer que en una investigación realizada se respeta la dignidad del autor, sustentando la fuente de origen valorando su trabajo y conocimientos de cada persona.

##### **Integridad científica**

La integridad de cada investigador es reconocer el funcionamiento de las normas y la integridad de la investigación aclarando el interés de estudio y los resultados de cada investigación.

##### **Justicia**

Este principio nos da a entender que quien tome una información debe ser honesta y razonable, siendo justos con todas las personas que formen parte de dicha investigación y obtención de resultados.

##### **Consentimiento informado y expreso**

Este principio nos facilita el consentimiento para hacer uso de información clara y precisa para el desarrollo de otros trabajos de investigación y proyectos.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

Tabla 3: Conocimiento de plan de negocio

Alternativas	Nº Regentes	%
Si	2	20
No	8	80
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

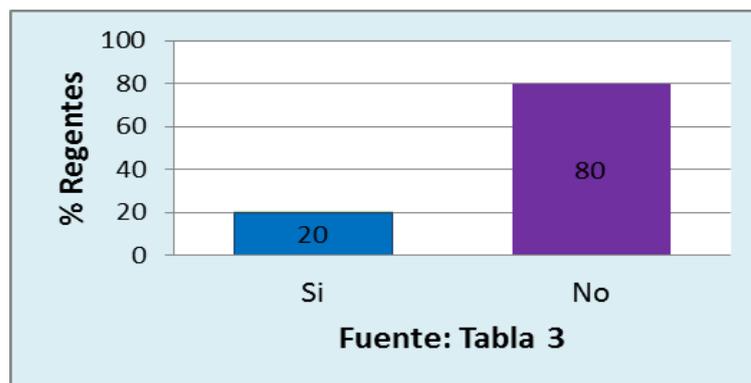


Figura 1: Conocimiento de plan de negocio

**Interpretación:** En la tabla 1 se observa que el 80% de los regentes de las farmacias en los sauces no cuentan con un plan estratégico y el 20% si cuenta con plan estratégico.

Tabla 4: Conocimiento de los objetivos y metas del negocio

Alternativas	Nº Regentes	%
Si	10	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia



Figura 2: Conocimiento de los objetivos y metas del negocio

**Interpretación:** En la tabla 2 se observa que el 100% de los regentes de las farmacias de los sauces si conocen sobre los objetivos y metas de la empresa.

Tabla 5: Negocios que cuentan con MOF, ROF y procedimientos

Alternativas	Nº Regentes	%
Si	0	0
No	10	100
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

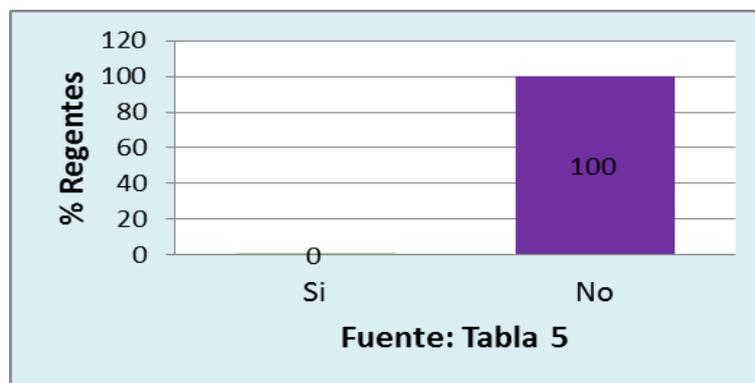


Figura 3: Negocios que cuentan con MOF, ROF y procedimientos

**Interpretación:** En la tabla 3 se observa que el 100% de las Farmacias en los sauces no cuentan con manual de organización y funciones, ROF y procedimientos.

Tabla 6: Uso de herramientas para el control de almacén

Alternativas	Nº Regentes	%
Hoja de cálculo en Excel	5	50
Software	0	0
Otros	2,5	25
N.A	2,5	25
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

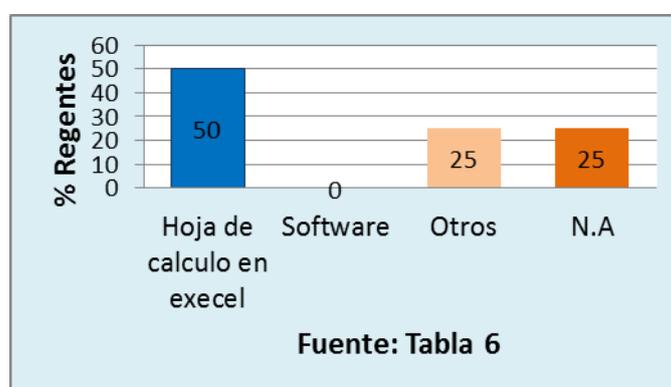


Figura 4: Uso de herramientas para el control de almacén

**Interpretación:** En la tabla 4 se puede apreciar que el 50% de Farmacias en los sauces controlan sus ingresos y salidas con hoja de cálculo en Excel, el 25% utiliza otros programas y el 25% no cuentan con ningún programa para el control de sus ingresos y salidas.

Tabla 7: Control del desempeño de los trabajadores

Alternativas	Nº Regentes	%
Si	0	0
No	10	100
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia.

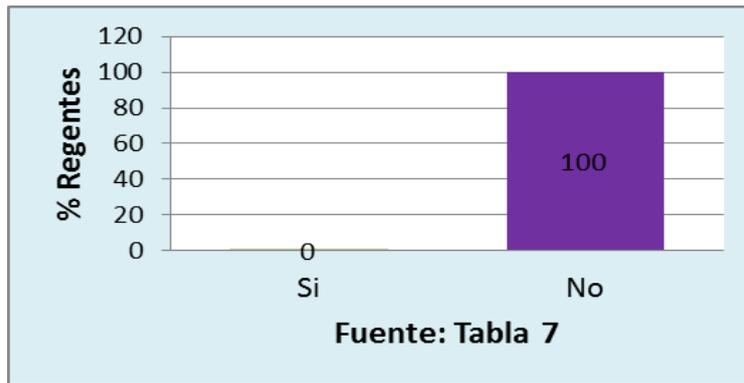


Figura 5: Control del desempeño de los trabajadores

**Interpretación:** En la tabla 5 se puede apreciar que el 100% de farmacias encuestadas no controlan el desempeño de sus trabajadores.

Tabla 8: Conocimiento de trabajadores sobre sus funciones

Alternativas	Nº Regentes	%
Si	10	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

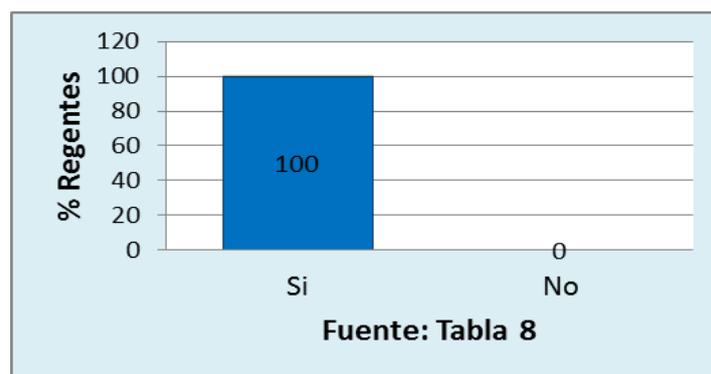


Figura 6: Conocimiento de trabajadores sobre sus funciones

**Interpretación:** En la tabla 6 se puede apreciar que el 100% de los regentes de las farmacias en cuestión si conocen sobre sus funciones.

Tabla 9: Tecnologías que hacen uso las farmacias de los sauces

Alternativas	Nº Regentes	%
Teléfonos móviles	5	50
Ordenadores conectados a internet, Correo electrónico	5	50
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

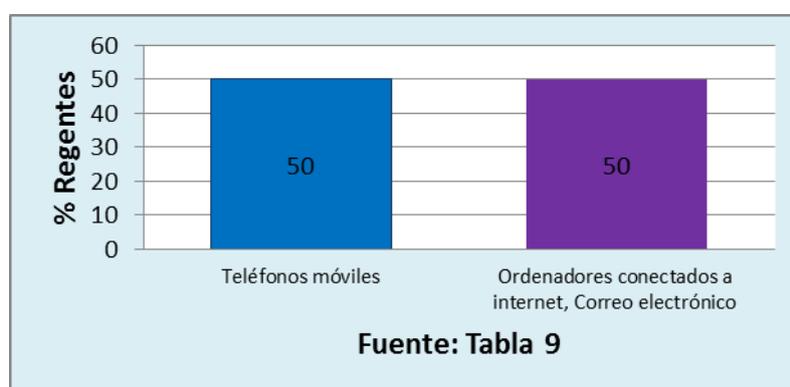


Figura 7: Tecnologías que hacen uso las farmacias de los sauces

**Interpretación:** En la tabla 7 se puede apreciar que el 50% de las farmacias encuestadas utilizan teléfonos móviles y el 50% de las farmacias utilizan ordenadores conectados a internet, correo electrónico.

Tabla 10: Aplicaciones informáticas instaladas en farmacias

Alternativas	Nº Regentes	%
Contabilidad	3	30
Ninguna	7	70
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

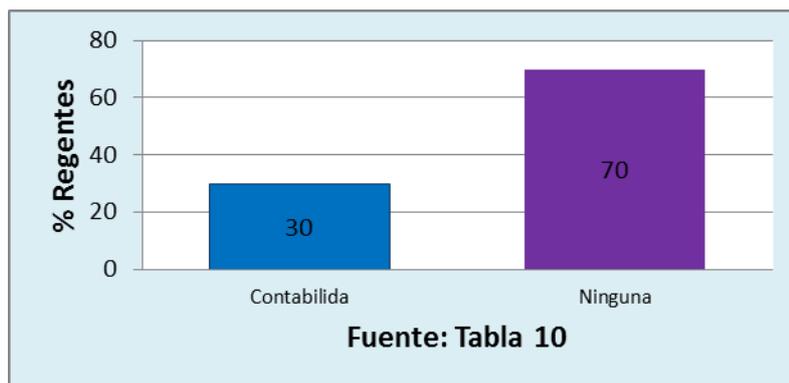


Figura 8: Aplicaciones informáticas instaladas en farmacias

**Interpretacion:** En la tabla 8 se puede apreciar que el 75% de las farmacias encuestadas no tienen instalados aplicaciones informaticas y el 25% de farmacias si cuentan con aplicaciones informaticas.

Tabla 11: Tipo de comunicación con clientes y proveedores

Alternativas	Nº Regentes	%
Por teléfono	10	100
Por fax	0	0
Correo electrónico	0	0
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

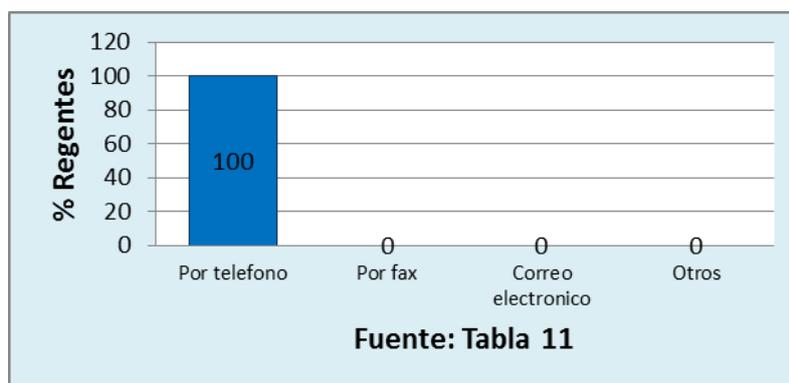


Figura 9: Tipo de comunicación con clientes y proveedores

**Interpretacion:** En la tabla 9 se observa que el 100% de las farmacias encuestadas intercambian datos por telefono y ninguna hace uso de correo y otros.

Tabla 12: Conexión a internet

Alternativas	Nº Regentes	%
SI	7	70
No	3	30
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

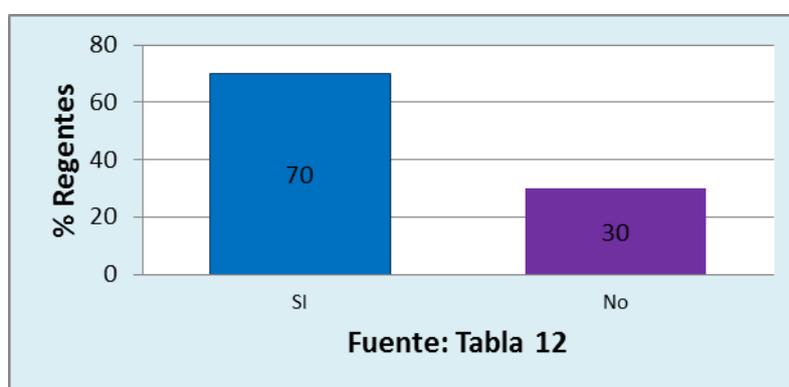


Figura 10: Conexión a internet

**Interpretacion:** En la tabla 10 se puede apreciar que el 70% de las farmacias en los sauces cuenta con conexión a internet y el 30% no lo tiene.

Tabla 13: Uso de redes sociales

Alternativas	Nº Regentes	%
SI	7,5	75
No	2,5	25
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

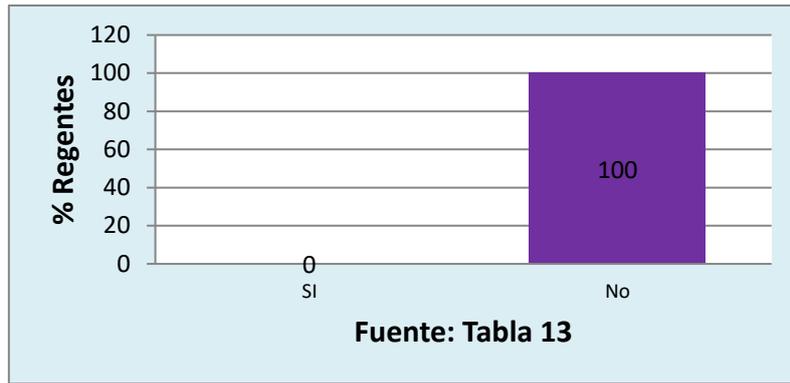


Figura 11: Uso de redes sociales

**Interpretacion:** En la tabla 11 se puede observar que el 75% de las farmacias encuestadas hacen uso de alguna red social y el 25% no utilizan redes sociales.

Tabla 14: Empleo de página web

Alternativas	Nº Regentes	%
SI	0	0
No	10	100
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada  
Elaboración: Propia

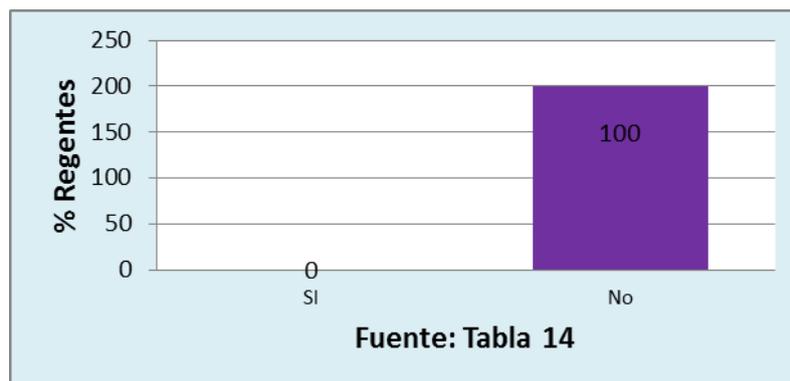


Figura 12: Empleo de página web

**Interpretacion:** En la tabla 12 el 100% de las farmacias encuestadas no cuentan con pagina web.

## 5.2 Análisis de resultados

### Respecto a la Gestión de las farmacias

- En la tabla 1 se observa que el 80% de los regentes de las farmacias en los sauces no cuentan con un plan estratégico, por lo que nos lleva a coincidir con los resultados de (Orozco, 2013) donde 100% de trabajadores de las Mypes en estudio admiten no tener conocimiento sobre los planes que se elaboran en la empresa. Así mismo (macro, 2013), nos dice que el plan estratégico es un proceso de decisión continuo que modela el desempeño de la organización.  
Mi apreciación personal sería que si una empresa contara con un plan estratégico, marchara sobre ruedas ya que teniendo un plan la empresa estará en constante cambio con mejoras para el logro de objetivos.
- En la tabla 2 se observa que el 100% de los regentes de las farmacias de los sauces si conocen sobre los objetivos y metas de la empresa. Este resultado se contradice con los resultados de la tesis de (Orozco 2013) donde el 100% de trabajadores de las Mypes en estudio admiten no tener conocimiento sobre los planes que se elaboran en la empresa. Se puede apreciar que los colaboradores tienen una idea de los objetivos y metas que tiene una empresa pero sin embargo en este caso no hay un documento escrito donde diga cuales son los objetivos y metas a cumplir.
- En la tabla 3 se observa que el 100% de las Farmacias en los sauces no cuentan con manual de organización y funciones, ROF y procedimientos. Llegando a coincidir con la tesis de (Orozco 2013) donde afirma que no hay un sistema de control sobre los procesos operativos de la empresa, es decir la empresa labora de forma tradicional, no existe un reglamento interno no hay un manual de funciones donde indique cada trabajo que debe realizar cada colaborador.  
Mi apreciación, es que muchas empresas se dejan llevar por el conformismo, no se formalizan por desconocimiento y evasión tributaria, cayendo en el error de fracasar como negocio.

- En la tabla 4 se puede apreciar que el 50% de Farmacias en los sauces controlan sus ingresos y salidas con hoja de cálculo en Excel. Llegando a coincidir con la teoría de (Lázaro, 2017) donde nos dice que la mayoría de las Mypes no hacen uso de las tecnologías de información y comunicación impidiendo la conservación de sus estándares con lo que respecta a gestión de calidad. Mientras que (Vigo, 2005) nos dice que obtenga más rendimiento en sus negocios aplicando las TIC que es el conjunto de herramientas tecnológicas que se utilizan para mejorar la gestión de una empresa. En mi apreciación personal, recalco que las TIC son herramientas que nos ayudan no solo a la optimización de procesos sino que también nos mantiene comunicados a todo el personal involucrado en el negocio y así aumentar las utilidades.
- En la tabla 5 se puede apreciar que el 100% de farmacias encuestadas no controlan el desempeño de sus trabajadores. Discrepamos con el autor de la tesis (Serrano, 2015) con respecto al control de desempeño de sus trabajadores arrojando un resultado de 100% de propietarios utilizan la observación para medir el rendimiento del personal.  
Mi apreciación personal, es que la medición del desempeño del personal no solamente se trata de la observación sino también del incremento de utilidades y de clientes satisfechos.
- En la tabla 6 se puede apreciar que el 100% de los regentes de las farmacias en cuestión si conocen sobre sus funciones. Por lo que se puede concluir que los trabajadores tienen claro cuáles son sus responsabilidades y funciones recibidos verbalmente mas no con un documento escrito.

### **Respecto a las TIC de las farmacias**

- En la tabla 7 se puede apreciar que el 50% de las farmacias encuestadas utilizan teléfonos móviles y el 50% de las farmacias utilizan ordenadores conectados a internet, correo electrónico. Esto se discrepa con los resultados de la tesis de (Lázaro, 2017) donde nos dice que el 72% de las Mypes no hace uso de las TIC en el ámbito administrativo.

- En la tabla 8 se puede apreciar que el 70% de las farmacias encuestadas no tienen instaladas aplicaciones informáticas, esta información se asemeja a la información de (Cosavalente,2015) donde afirma que en la empresa Barnechea al 100% se trabaja de manera manual por falta de un software.
- En la tabla 9 se observa que el 100% de las farmacias encuestadas intercambian datos por teléfono. Es la forma más accesible para todo el personal ya que por medio de un teléfono móvil podrán compartir información por medio de Facebook, WhatsApp y otros.
- En la tabla 10 se puede apreciar que el 75% de las farmacias en los sauces cuenta con conexión a internet y el 25% no cuentan con conexión a internet. Por lo que estos resultados no concuerdan con (Lopez,2016) cuando menciona que el 92% de su población encuestada poseen servicios de internet.
- En la tabla 11 se puede observar que el 75% de las farmacias encuestadas hacen uso de alguna red social. Un aporte que guarda relación con el tema (Baca, 2014) afirma que la forma de la administración de las empresas está en proceso de cambio gracias al uso de las redes sociales.
- En la tabla 12 el 100% de las farmacias encuestadas no cuentan con página web, esta información no concuerda con (Lopez, 2016) cuando dice que de los 78% encuestados no tienen página web.

## **VI. Conclusiones**

- Las farmacias del Asentamiento los sauces Distrito de El Porvenir, no están realizando una correcta gestión para impulsar el crecimiento de sus negocios.
- Las farmacias del Asentamiento los sauces Distrito de El Porvenir no hacen uso de las TICS para agilizar sus procesos, así mismo se concluye que estos negocios no utilizan redes sociales ni páginas web.
- Se tiene que implementar un sistema suficiente que conecte a todas las áreas de estas farmacias, para el logro de la optimización de tiempo y recursos. también se debe impulsar al uso de las redes sociales y páginas web para la promoción de estos negocios.

## **Aspectos complementarios**

“Propuesta de capacitacion para incentivar la implementacion de TICS en las farmacias encuestadas del sector Wichanzaao distrito de El Porvenir”

### **Introduccion.**

Hoy en dia implementar las tecnologias de informacion y comunicaciones en las empresas es muy importante, ya que es una herramienta que nos ayuda a a administrar eficientemente una empresa, obteniendo ventajas competitivas frente a la competencia para permanecer en el mercado.

El uso de las TICS en los negocios ayuda a hacer el trabajo mas productivo agilizando los procesos en las areas donde se desee implementar, siempre en cuando se adapte a la realidad de la empresa. Por ello es muy importante que las personas que decidan hacer uso de las TICS esten capacitadas y resiban informacion necesaria para tomar deciciones acertadas. **(Paredes, 2018)**

### **Objetivos**

-Facilitar la informacion necesaria a los administrativos que dirigen las farmacias, sobre el uso de TICS en las empresas.

-Incentivar a los administrativos de las farmacias en el Distrito de El Porvenir a implementar las TICs en sus negocios.

### **Propuestas**

- Se propone realizar cursos orientado a las personas que administran las farmacias ubicado en el Distrito de El porvenir, donde se hablara sobre las tecnologías de información y comunicaciones. el tema será sobre los aplicativos informáticos o software que se puede implementar para la agilización de procesos en el área de ventas. el expositor a cargo debe ser una persona especializa en el tema, para que pueda brindar toda la información necesaria.
- El segundo tema a tratar será sobre las redes sociales, paginas web y comercio electronico.donde se debe explicar cuales son los beneficios y como contribuye a la promoción y crecimiento de las ventas del negocio.

## Referencias Bibliográficas

- Arena. (1990). *Políticas en Proceso Administrativo* .
- Baca, A. S. (2014). *en su libro Administración informática I análisis y evaluación de tecnologías de información*.
- Bortesi, L. (2003). Seminario de Pequeñas y Medianas Empresas, SISBIB, Universidad Nacional de San Marcos Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a10.pdf>.
- Camargo. (2015). *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector servicios de salud – rubro boticas, de las Avenidas Defensores del Morro y Guardia civil, del distrito de Chorrillos, provincia y departamento de Lima, año 2015 (Tesis de pregrado)*. Universidad Ca.
- Cardenas. (2016). *tesis titulada “Sistema Web para la gestión documental Trujillo 2016”*.
- Cosavalente. (2014). *Diseño de un sistema de Información Gerencial y su incidencia en la Gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo en el periodo*.
- Espinosa. (2018). *Gestión Bajo el enfoque de uso de las TIC, en las Mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, Ciudad De Pucallpa*
- Flores. (2013). *En su tesis con Título “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega 2013”*.
- Flores, J. (2015). *MYPES Administración y gestión. Lima, Perú, Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas*.
- Gonzales. (2014). *Gestión Empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N° 28015 en El Distrito de la Victoria*.
- Hernandez, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta Edición. Recuperad de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)*.
- Lázaro. (2017). *en su estudio de investigación titulado: Gestión De Calidad con el uso de las Tecnologías De Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Ferretería, Ciudad De Pucallpa*.
- Lopez, J. (2016). *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá (tesis de maestría)*. Recuperado de [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20\(Tesis\).pdf?sequ](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20(Tesis).pdf?sequ).
- Macro, E. E. (2013). *en su libro Gestionando tu propia Empresa 2 afirma:*.
- Maxemixe. (2012). *Estudio del mercado farmacéutico en el Perú*. Recuperado de <http://www.proecuador.gob.ec/wp->.
- Orozco. (2013). *“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas Jinotega*.

- Pedraza. (2014). *en su libro Modelo del Plan de Negocios para las micro y pequeña empresa menciona:*.
- Rojas. (2016). “*Conocimiento y aplicación de la gestión por procesos en los restaurantes de dos y tres tenedores de El Distrito de Trujillo periodo-2016*”.
- Serrano. (2015). *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Ferreterías en el distrito de Santa.*
- Turreate. (2016). *Gestión de Calidad con el uso de las Tic's en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro librería del distrito de Santa.*
- Vigo. (2005). *en su libro Estrategia para la implantación de nuevas tecnologías en pymes. Obtenga el Máximo Rendimiento Aplicando las Tic en el Ámbito Empresarial.*
- Villaran, F. (2007). *El mundo de la pequeña empresa*”.

## Anexos

### Anexo 01: Cronograma de actividades

Nº	ACTIVIDADES	SEMANAS															
		1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Socialización del SPA, marco de trabajo final y artículo científico.	X															
2	Presentación del primer borrador del informe final		X														
3	Mejora la redacción del primer borrador informe final			X													
4	Primer borrador del artículo científico				X												
5	Mejoras a la redacción del informe final y artículo científico					X											
6	Revisión y mejora del informe final						X										
7	Revisión y mejora del artículo científico							X									
8	Calificación del informe final y del artículo científico								X								
9	Calificación y sustentación del informe final y del artículo científico									x							
10	Calificación y sustentación del informe final										x						
11	Calificación y sustentación del informe final											x					
12	Calificación y sustentación del informe final												x				
13	Calificación y sustentación del informe final													x			
14	Publicación de promedios														x		
15	El curso no cuenta con aplazados "final"															x	

**Anexo 02: Presupuesto**

<b>RUBROS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>SUB TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>I.BIENES DE CONSUMO</b>					<b>39</b>
Cuaderno	3		2	6	6
Lapicero	4		1	4	4
Resaltador	2		4	8	8
Corrector	1		5	5	5
Papel A4	500	Hojas	13	13	13
Lápiz	3		1	3	3
<b>II.SERVICIOS</b>					<b>685</b>
USB	1		35	35	35
Internet	4	Meses	50	200	200
Impresiones	160		0,5	75	75
Fotocopias				25	25
Movilidad				150	150
Libros				100	100
Varios				100	100
<b>TOTALES</b>					<b>724</b>

**Anexo 03: Cuestionario**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA  
(GESTION DE LAS TICS)**

La finalidad de este cuestionario es de, recolectar información de las micro y pequeñas empresas del sector farmacias. La información que usted nos brindara será utilizada solo para fines académicos para el trabajo de investigación titulado “Gestión con aplicación de TICS en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de fármacos y otros- caso farmacia leo ubicado en el A.H los Sauces Distrito de El Porvenir- Trujillo,2019”.

**1. GESTIÓN DE LAS MYPES**

1.1.¿Su negocio cuenta con un plan estratégico?

- a) SI
- b) NO

1.2.¿Conoce usted los objetivos y metas de la empresa?

- a) SI
- b) NO

1.3.¿su negocio cuenta con manual de funciones, ROF y procedimientos?

- a) SI
- b) NO

1.4.¿Cómo controla los ingresos y salidas de su almacén?

- a) hoja de cálculo en Excel
- b) Software
- d) Otras
- e) N.A

1.5.¿Cómo lleva el control del desempeño de sus trabajadores?

- a) SI
- b) NO

1.6.¿Sus empleados conocen sus funciones?

- a) SI
- b) NO

## **2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

2.1.¿Qué tecnologías utiliza dentro de su empresa?

- a) Ordenadores de sobremesa
- b) Ordenadores conectados a internet
- c) Correo electrónico
- d) Teléfono móvil

2.2.¿Cuál de las aplicaciones informáticas tiene instalados en su empresa?

- a) Contabilidad
- b) Gestión de facturación
- c) Gestión de almacenes
- d) Gestión de pedidos a clientes
- e) Gestión de pedidos a proveedores
- f) Gestión de impuestos

2.3.¿Cómo intercambia datos en su negocio con sus principales clientes y proveedores?

- a) Por teléfono
- b) Por fax
- c) Por correo electrónico
- d) Otros

2.4.¿Su empresa dispone de conexión a internet?

- a) SI
- b) NO

2.5.¿Utiliza en su negocio alguna red social como Facebook o Twitter?

- a) SI
- b) NO

2.6.¿Su empresa dispone de página web?

- a) SI
- b) NO