



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO

**GESTIÓN CON EL USO DE LAS TIC'S EN LAS MYPES
DEL SECTOR MADERERO, RUBRO
REASERRADEROS DISTRITO DE MANANTAY, AÑO
2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BACH. CARLOS HUMBERTO VILLACORTA IZQUIERDO

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2018

TITULO:

**GESTIÓN CON EL USO DE LAS TIC EN LAS MYPES
DEL SECTOR MADERERO, RUBRO
REASERRADEROS DISTRITO DE MANANTAY, AÑO
2018**

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Sergio Oswaldo Ortiz García.

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

Mba. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento va para los docentes, compañeros de trabajo y de estudios, todos formaron parte de este proceso que al fin se ve concluido, gracias por sus enseñanzas, consejos y ánimos.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis hijas por haberme apoyado con darme mucho ánimo y tiempo, gracias a ello se logró el objetivo.

RESUMEN

El estudio de las TIC's en las MYPES del sector maderero, Distrito de Manantay año 2018, es una tesis de pregrado que tuvo como objetivo general proponer el uso de las TIC's en la mejora del proceso de gestión. Tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo y el diseño que se uso fue el no experimental, relacionada a las variables en estudio gestión y uso de las TIC's, en la cual los factores internos influyen significativamente en los procesos de gestión con el uso de las TICs en las Mypes del sector maderero, siendo 08 empresas madereras nuestra muestra, asimismo el uso de las TIC's es una alternativa de solución para el manejo de información de los diferentes departamentos con que cuenta las empresas aserraderas, con lo cual se potencia el control y la toma de decisiones en tiempo real.

Palabras clave: Gestión, Tecnología de Información y Comunicación.

ABSTRACT

The study of TIC's in the MYPES of the wood sector, District of Manantay, 2018, is an undergraduate thesis whose general objective was to propose the use of ICTs in the improvement of the management process. Type of applied research, level of descriptive research and the design that was used was the non-experimental, related to the variables in study management and use of TIC's, in which internal factors significantly influence the management processes with the use of TIC's in Mypes of the wood sector, with 08 wood companies being our sample, also the use of TIC's is an alternative solution for the management of information of the different departments that the sawmill company has, thereby enhancing control and decision making in real time.

Keywords: Management, Information and Communication Technology.

ÍNDICE GENERAL

TITULO:-	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN	1
1.1.- PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1.1 Planteamiento del problema.....	2
a) Caracterización del problema.....	3
b) Enunciado del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	3
a) Objetivo general.....	3
b) Objetivos específicos	4
1.3 Justificación de la investigación.....	4
CAPÍTULO II.- REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.....	6
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:	8
2.1.3 Antecedentes a nivel regional:	10
2.2 Bases teóricas de la investigación	10
2.2.1. Gestión de calidad	10
2.2.1.1 Teoría de Deming.....	10

2.2.2. Tecnologías de información y comunicación (TIC).....	13
2.2.3 Gestión con el uso de las TIC	17
2.2.4 Ventajas en la organización con el uso de las TIC	18
CAPÍTULO III.- HIPÓTESIS.....	19
3.1 Hipótesis general.....	19
3.1.1 Hipótesis específicas	19
CAPÍTULO IV.- METODOLOGÍA	20
4.1 Diseño de la investigación	20
4.1.1 Tipo de investigación.	20
4.1.2 Nivel de investigación de la tesis	20
4.2. Población y muestra	21
4.2.1 Población.....	21
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5 Plan de análisis.....	32
4.6 Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos	33
V. RESULTADOS	34
5.1 Resultados	34
5.2 Análisis de los resultados	51
Factores críticos de éxito	54
VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
6.1.- Conclusiones.....	57
6.2.- Recomendaciones	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
Bibliografía	59

ANEXOS	61
9.1. Potencial humano	62
9.2. Recursos materiales.....	62
9.3. Recursos financieros	62

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Madereras Manantay	21
Tabla 2 : Definición y operacionalización de variables	29
Tabla 3. Instrumentos de recolección de datos	31
Tabla 4. ¿Conoce Ud. algún documento en el que se exprese la visión, misión y los objetivos de la empresa?	34
Tabla 5. ¿La empresa ha establecido, documentado e implementado la Gestión de Calidad?	35
Tabla 6. ¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?.....	36
Tabla 7. ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?	37
Tabla 8. ¿La empresa lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes?.....	38
Tabla 9. ¿La empresa alguna vez utilizó el benchmarking como mejora continua?	39
Tabla 10. ¿Se comunica a todas personas que integran la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?	40
Tabla 11. ¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad de la empresa?.....	41
Tabla 12. ¿La Empresa cuenta con herramientas informáticas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos?.....	42
Tabla 13. ¿Las TIC's mejoraría las ventas en su empresa?.....	43
Tabla 14. ¿Cree Ud. que utilizando herramientas tecnológicas mejoraran los procesos de la empresa?.....	44
Tabla 15. ¿Cree Ud. que al utilizar herramientas de tecnologías de información mejoran la atención a los clientes de la empresa?.....	45
Tabla 16. ¿Las TIC's crees que te ayudan a tener la información en tiempo real de la producción?.....	46
Tabla 17. ¿Cree Ud. que invertir en tecnologías de información mejorarían a obtener mayores clientes y a obtener mayor rentabilidad?	47
Tabla 18. ¿Recomendaría Ud. el uso de las TIC's para que la empresa optimice su proceso y así mejorar su desempeño frente a los competidores?	48
Tabla 19. ¿La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta?	49
Tabla 20. ¿El implementar Tic a su empresa le ayudaría a:.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- PDCA-Deming	11
Gráfico 2- Documento que expresa la visión, misión y objetivos de la empresa	34
Gráfico 3- Implementación de gestión de calidad	35
Gráfico 4- Asigna recursos necesarios para cumplir con los objetivos	36
Gráfico 5- Política de calidad si esta de acorde con los propósitos establecidos	37
Gráfico 6- Procedimiento para el manejo de bienes de clientes	38
Gráfico 7- Benchmarking para la mejora continúa	39
Gráfico 8- Importancia de satisfacer los requisitos de los clientes.	40
Gráfico 9- Objetivos de la calidad medibles.	41
Gráfico 10- Herramienta informáticas necesarias.	42
Gráfico 11-¿Las TIC's mejoraría las ventas?.	43
Gráfico 12- Herramientas tecnológicas mejoran los procesos de la empresa.	44
Gráfico 13- Herramientas tecnológicas mejoran la atención al cliente.	45
Gráfico 14- Herramientas tecnológicas mejoran la atención al cliente.	46
Gráfico 15- Herramientas tecnológicas incrementaría cartera de clientes.	47
Gráfico 16- Recomendación de las TIC's para optimizar los proceso.	48
Gráfico 17- Relación de cliente pos venta.	49
Gráfico 18- ¿TIC en su empresa le ayudaría?.	50

CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN

Evaluando el rendimiento de la gestión estratégica en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, existe preocupación por mejorar y llevar un mejor control de las diversas actividades y procesos de la maderera, por tal motivo es necesario la optimización de los niveles de eficiencia y eficacia, así como fortalecer los mecanismos de capacitación, certificaciones de las diferentes áreas.

Dentro de las TIC, existen muchas herramientas que permiten que las empresas las tomen en cuenta, esto debido a la gran información que se maneja y que es muy importante hoy en día para ser más competitivos, siendo el propósito de esta tesis de proporcionar un marco de análisis donde se pueden obtener factores para las áreas departamentales.

Los procesos y actividades de las mypes deben estar totalmente integradas, utilizando tecnología web, con buenos equipos TIC (ordenadores, conexión a internet), comunicaciones móviles que facilitarían la comunicación remota, mejorando así la gestión

1.1.- PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del problema

Las mypes de este rubro maderero en la Región Ucayali, hoy en día a bajado la producción, esto debido a la gran sobre explotación de la madera, provocando que hay una escasez de la madera, lo que hace que los precios suban, asimismo no existen planes de reforestación que permita que la explotación de la madera sea sostenible en el tiempo, sumado a esto la corrupción y malas concesiones de bosques intangibles que no deberían ser exploradas por este rubro, debido a ello, el estado ha puesto los ojos en esta problemática lo que hoy en día ha permitido que las normas sean más severas y se están implementando acciones de control y seguimiento del sector maderero.

Frente a ello, las empresas madereras debidamente constituidas tienen retos de ser más competitivos en el sector regional, nacional e internacional y utilizando herramientas tecnológicas TIC's tendrían mayor ventaja frente a sus competidores.

Utilizando las TIC's, las empresas madereras tendrían un mejor control de los procesos internos y externos, planear y desarrollar nuevas líneas de negocios, ampliar la cartera de clientes y mejorar la producción, permitiéndoles así ampliar el segmento del mercado, permitiéndoles obtener mayor rentabilidad a las empresa.

a) Caracterización del problema

Hoy en día confirmar que el futuro no se puede prever es renunciar al esfuerzo de comprender a nuestro presente.

Las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos del Distrito de Manantay, Ucayali 2018, tienen el fin de ser empresas madereras más competitivas y líderes en el mercado, sólido, dinámico y moderno, ofreciendo productos y servicios con altos estándares de calidad en el Perú y el mundo, bajo dicho concepto, las madereras están en la obligación de mejorar para obtener mayor rentabilidad, sostenibilidad en el mercado y conseguir nuevas líneas de mercado, en base a ello se obtiene indicadores que permitirán a la alta dirección tomar decisiones mediante el uso de las TIC, utilizando los recursos con que cuenta las madereras, optimizando los recursos y mejorando los procesos y actividades que permitan lograr los objetivos de la empresa.

b) Enunciado del problema

¿De qué manera el uso de las TIC mejora la gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018?

1.2 Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

Proponer la gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.

b) Objetivos específicos

1. Identificar el proceso de gestión con el uso de las TIC en la gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.
2. Analizar los factores internos de los procesos de gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.
3. Medir el grado de asociación y correlación entre las TIC y el proceso de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.
4. Determinar el diseño de las TIC que influye en los procesos de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018

1.3 Justificación de la investigación

El uso de las TIC utilizando la herramienta del Balanced Scorecard que viene a ser un modelo de gestión que traduce la estrategia en objetivos relacionados, medidos a través de indicadores y ligados a unos planes de acción que permiten alinear el comportamiento de los miembros de la organización.

El método planteado mejorará el proceso de gestión estratégica de las madereras en el Distrito de Manantay, se trabajará con indicadores que permitirá hacer un seguimiento óptimo y preciso para la toma de decisiones. Se pretende seguir los lineamientos del proceso de investigación científica la cual incluye el planteamiento de interrogantes, objetivos e hipótesis, a fin de

establecer un conocimiento probable acerca de los factores que influyen en las principales operaciones de las madereras.

En el informe final de investigación se pretende dar a conocer cuál es la importancia de hacer una buena gestión estratégica para las mypes madereras con el uso de las TIC's permitiendo así obtener información relevante de la realidad; esto para mejorar la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.

CAPÍTULO II.- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Sánchez,Q. (2013), En su tesis “Un sistema de indicadores de calidad para el mejoramiento de programas universitarios en administración”, cuyo objetivo es configurar un sistema de indicadores de calidad que contribuya al mejoramiento de programas universitarios colombianos en Administración de Empresas, donde se concluye: (A) Que los indicadores contribuyen a comprender y mejorar la calidad de la educación superior. Lo que se puede medir se puede comprender mejor y lo que mejor se comprende se puede mejorar. Asimismo los indicadores de calidad son fundamentalmente indicadores de desempeño asociados a los objetivos y metas de los programas en educación superior y que internacionalmente existe la tendencia de usar tanto indicadores cuantitativos como cualitativos asociados a insumos, procesos, productos y contextos. (B) El orden de jerarquía por el puntaje dado por los expertos a los indicadores de los procesos o factores sería: (1) Responsabilidad social, (2) Internacionalización, (3) Enseñanza (4) Investigación, (5) Planeación (visión), (6) gestión alrededor de áreas o núcleos curriculares, visión y modelo pedagógico, (7) Recursos (crecimiento de la inversión para investigación) y (8) Bienestar.

García V. Rio S. & Rodríguez C. (2012), En el estudio “TIC’s Balanced Scorecard y eficiencia: Un estudio empírico en la Universidad”, presentado por García Valderrama, Rio Sánchez, Rodríguez Cornejo, cuyo objetivo es validar un modelo de Balanced Scorecard (BSC) para la

Universidad a través del estudio de las relaciones de eficiencia entre sus dimensiones, donde se concluye: (A) Se ha validado el contenido del BSC, teniendo que, en una fase siguiente, validar dicho modelo partiendo para ello de las hipotéticas relaciones entre sus perspectivas. Estas relaciones son claramente relaciones de eficiencia, y por este motivo se han propuesto varios modelos de eficiencia cuyas variables outputs e inputs se han extraído de los indicadores de los contratos programas firmados por los Departamentos y para cada perspectiva. Permitiendo contrastar las hipótesis expuestas en el trabajo. (B) El resultado ha sido el establecimiento del marco de análisis de las relaciones entre las perspectivas del BSC en la Universidad. En concreto, los Departamentos que han maximizado sus valores de eficiencia en los modelos U+F-PI también consiguen maximizar los valores de eficiencia en el modelo PI-AC. También se contrasta que los Departamentos que han conseguido ser eficientes bajo los modelos U+F-PI y PI-AC también han conseguido ser eficientes en el modelo U+F-AC.

Bustamante, A. (2008), En su tesis “Uso de TIC para el rediseño de procesos y la gestión del conocimiento en empresas pequeñas y medianas” en Santiago de Chile, establece como objetivo general, en rediseñar los procesos tanto en la gestión comercial como operacional, e implementarlos a través de tecnologías de información para un manejo adecuado de los procesos y gestión de personas. Dado que los servicios profesionales, son difíciles de medir por lo que generar vínculos que permitan fidelizar a los clientes y gestionar las propuestas pactadas y entregadas, son de vital importancia para estos negocios. Uso la metodología de un modelo de gestión basada en

ingeniería de negocios integrando modelos de CRM, Project Manager y gestión de conocimientos desarrollado en un software. Concluye con proponer de manera extensiva y sistemática alternativas tecnológicas para el desempeño a futuro de esos negocios.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:

Marchand N. (2013), En su estudio “Metodología de implantación del modelo Balanced Scorecard para la gestión estratégica de TIC. Caso: Universidad Nacional Agraria de la Selva”, presentado por Marchand Niño, cuyo objetivo propone que el método de implementación del modelo de (BSC) para una gestión estratégica de TI. En el caso de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, concluye: Que la orientación de las estrategias es de las actividades primarias de la universidad que es la enseñanza, investigación, extensión y proyección social; Por lo que afirma que, aunque se vea la importancia de las TIC en la universidad, no tienen claro de qué manera pueden ayudar al logro de los objetivos. Al aplicar el análisis actual de TIC en la Universidad, y al ser comparada con varios procesos y unidades de la organización importantes; se aprecia que la brecha que existe entre el soporte que se entrega y la importancia estratégica de procesos y unidades de la organización es alta.

Ugaz, L.(2012), En su tesis “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías” cuyo objetivo general es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el

Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente, usando la metodología cuantitativa realizó una encuesta basada en los datos recibidos, utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, concluyendo que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

Segura C. (2015), En su tesis “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” Chiclayo-2015”, tiene como objetivo Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”.

Para ello, se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas. Luego de realizado el estudio, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER - Chiclayo.

2.1.3 Antecedentes a nivel regional:

Hermes O. (2018), En su tesis tiene como objetivo general Determinar si las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente, la investigación es de tipo cuantitativa puesto que se utilizarán técnicas de medición de variables sobre la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector servicios, donde concluye que tienen conocimiento sobre técnicas de gestión empresarial, utilizando documentos de gestión como lo es el plan de trabajo, aprecian buenos resultados al utilizar un sistema de gestión de calidad, definen muy bien su estructura organizativa, considerando que es muy importante poner en practica la ética y valores en la organización, exhibiendo y cumpliendo con cabalidad la misión y visión, enfocándose en lo que creen fundamental que son mayores ventas, dejando de lado muchas veces la satisfacción de los usuarios.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1 Teoría de Deming

Deming W. (1993), La Gestión de la calidad en la producción siempre ha estado presente en la historia humana, sin embargo su definición y concepto básico ha variado según las condiciones existentes en el contexto en que se desarrollan los acontecimientos. Esto por cuanto el concepto ha ido evolucionando de manera paralela a los avances técnicos y tecnológicos que la humanidad ha ido alcanzando. Deming era un discípulo de Shewhart, quien había

creado un ciclo de mejora conocido ahora como Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), o PHVA por sus siglas en español (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) o Ciclo Deming, debido a que fue él quien lo dio a conocer a nivel mundial, además desarrolló 14 puntos para mejorar la administración de las organizaciones y enunció las 7 enfermedades mortales que atacan a toda empresa.

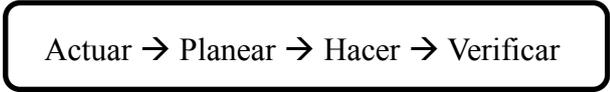


Gráfico 1- PDCA-Deming

Es un esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. El **sistema de gestión** es la herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan, y en todos los niveles, para alcanzar el propósito de la organización. Una organización crece en madurez a medida que va consolidando un sistema de gestión que le permite alinear todos los esfuerzos en la misma dirección y esta dirección apunta a la visión.

Un sistema de gestión de la calidad permite:

- Realizar una planeación estratégica.
- Estructurar procesos de realización y de apoyo.
- Estructurar procedimientos e instructivos de trabajo.
- Reducir los riesgos.
- Desarrollar las disciplinas de una organización inteligente, adquirir el pensamiento sistémico, aprendizaje organizacional e inteligencia organizacional.

- Generar la cultura organizacional como un elemento en el que se apoya la integración de los principios del desarrollo sostenible en la práctica diaria de las organizaciones.
- Sinergia organizacional.
- Dirigir por objetivos.
- Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.
- Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.
- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias.
- Compartir con los empleados los valores y objetivos coherentes con el desarrollo sostenible de la organización.
- Generar propuestas de mejora.
- Crear equipos para añadir valor al proceso a través de la creatividad e innovación.
- Alcanzar los objetivos propuestos en la planificación estratégica.

Un sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad ISO es diseñado e implementado bajo los siguientes conceptos fundamentales:

Enfoque del sistema para la gestión.

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Enfoque basado en procesos.
- Participación del personal.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Un sistema de gestión de la calidad identifica procesos integrando las actitudes y comportamientos de la organización promoviendo el desarrollo sostenible.

2.2.2. Tecnologías de información y comunicación (TIC)

Cabero, J (1998), “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”.

Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular y/o gestionar la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. Por ello, podemos definir las TIC como las herramientas y soportes que exponen, procesan, y almacenan la información. Su uso puede distinguirse con dos finalidades: para la búsqueda de información, o como medio de comunicación e interacción social.

Se pueden clasificar las TIC según:

- Las redes.
- Los terminales.
- Los servicios.

Existen múltiples instrumentos electrónicos que se encuadran dentro del concepto de TIC, la televisión, el teléfono, el video, el ordenador. Pero sin lugar a duda, los medios más representativos de la sociedad actual son los ordenadores que nos permiten utilizar diferentes aplicaciones informáticas (presentaciones, aplicaciones multimedia, programas ofimáticos,...) y más específicamente las redes de comunicación, en concreto Internet.

Podríamos definir Internet como la RED DE REDES, también denominada red global o red mundial. Es básicamente un sistema mundial de comunicaciones que permite acceder a información disponible en cualquier servidor mundial, así como interconectar y comunicar a ciudadanos alejados temporal o físicamente. Algunas de las características de la información de Internet han sido analizadas por Cabero (1998) como representativas de las TIC: Información multimedia. El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad. Interactividad. La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador. Interconexión. La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc. Inmaterialidad. En líneas generales podemos decir que las

TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos. Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos. Es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que sobre los propios conocimientos adquiridos. En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la inmensidad de información a la que permite acceder Internet.

Instantaneidad. Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.

Digitalización. Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización. Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...). El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan

de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día (Beck, U. 1999).

Innovación. Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal. Tendencia hacia automatización. La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.

Diversidad. La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

Aplicaciones informáticas Las aplicaciones o programas que podemos utilizar con el ordenador en algunos casos no requieren el uso de las redes de comunicación, sino que están diseñados para su uso de forma local -off line-. Estas aplicaciones informáticas están bastante extendidas, siendo las más utilizadas por los usuarios principalmente las aplicaciones ofimáticas (procesador de texto, hoja de cálculo, gestor de bases de datos, etc.), que se adaptan a las necesidades de usuarios de

diferentes ámbitos y profesiones. No obstante, podemos encontrar otras aplicaciones que son utilizadas en ámbitos más específicos o concretos (ej. aplicaciones estadísticas, contabilidad, gestión, etc.).

Finali & Chacín, (2014), El Tablero de Comando (BSC), viene a ser una herramienta gerencial que principalmente busca complementar indicadores más usados que evalúa el desempeño, misión, visión, estos indicadores son variables vinculadas a los objetivos, que mide el logro y fija metas. La constituye el instrumento de gestión.

Zamora M. & Eguía Á. (2015), Los sistemas TIC permiten ver resultados de los indicadores que se visualizan en tipo semáforo que se encuentran dentro rangos.

Este sistema mide el desempeño institucional y se demostró que es una herramienta muy efectiva para vincular la visión, misión y la estrategia que sirve de apoyo al sistema de control de gestión en su misión de mejorar su nivel de competitividad en el largo plazo.

Montoya C. (2011), Consolidación del equipo ejecutivo y apoyo gerencial para el desarrollo de los objetivos estratégicos e indicadores claves presentados en el BSC, según cada perspectiva. Se deben tener en cuenta: Objetivos estratégicos, Medidas estratégicas, Identificación de vectores estratégicos.

2.2.3 Gestión con el uso de las TIC

Según la real academia española (2006), gestión proviene del latín gestión que es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización. A su vez en la gestión es importante la acción porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), son herramientas excelentes para la gestión empresarial, ayuda de manera positiva a la evolución tecnológica de toda empresa. Las TIC amplían los valores de las actividades operacionales y de gestión empresarial, permitiendo a las empresas lograr ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio.

2.2.4 Ventajas en la organización con el uso de las TIC

La utilización de las TIC en las diversas áreas de las empresas ha propiciado un ahorro de costos y tiempo, mejorando la gestión en los flujos de información.

El introducir tecnología para los procesos que va a desarrollar la empresa, no quiere decir que ya las empresas tienen ventajas, va mucho más allá de eso, se tiene que cumplir un conjunto de requisitos y actividades, a fin de que el personal y los clientes, equilibren lo implementado.

Otro aspecto importante a considerar es que las empresas que tienen una gran capacidad de beneficiarse de la tecnología son organizaciones que, antes de añadir un componente tecnológico, describen detalladamente cuál será la repercusión para su empresa.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.

El buen uso de las TIC permite a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo y le ayudan a la competitividad.

CAPÍTULO III.- HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Con el uso de las TIC mejora el proceso de gestión en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.

3.1.1 Hipótesis específicas

1. Es posible la identificación del proceso de la gestión con el uso de las TIC en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.
2. Los factores internos influyen significativamente en los procesos de gestión con el uso de las TIC en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.
3. El uso de las TIC posee un grado de asociación y correlación con el proceso de gestión en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.
4. El diseño del uso de las TIC influye significativamente en los procesos de gestión en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.

CAPÍTULO IV.- METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Diseño de investigación: No experimental: Transaccional–Descriptivo
Este diseño tuvo como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables, así como proporcionar una visión de una situación.

El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o más variables y proporcionar su descripción; son por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas.

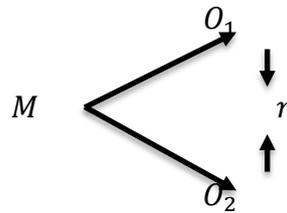
4.1.1 Tipo de investigación.

El presente estudio reúne las condiciones de tipo descriptivo, tipo de investigación Mixta (cuantitativa y cualitativa) según lo consultado en el libro de Hernández, Fernández, & Baptista (2014), porque aplicamos la Gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos Distrito de Manantay, año 2018.

4.1.2 Nivel de investigación de la tesis

De acuerdo a la naturaleza de nuestra investigación, teniendo la apreciación de Hernández, Fernández, & Baptista (2014) es descriptivo, porque buscamos características en el proceso de Gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos Distrito de Manantay, año 2018. Es decir, pretendemos medir y/o recoger información sobre la variable a la que se refiere.

Se aplicó el diseño **NO EXPERIMENTAL**, porque se relaciona las variables en estudio: GESTIÓN Y USO DE LAS TIC, asimismo para efectos de la aplicación se simboliza con O_1 y O_2 , mediante el siguiente esquema:



Dónde:

- M: Muestra.
- O_1 : Variable 1 – Uso de las TIC's.
- O_2 : Variable 2 – Gestión.
- r: Relación entre las variables.

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población

Se encuentra establecido por las 17 mypes aserraderas en el Distrito de Manantay.

Tabla 1. Madereras Manantay

N°	ATFFS / GORE	Nombre / Razón Social
1	GORE Ucayali	Anselmo Maita Enciso
2	GORE Ucayali	Aserradero Arcangel E.I.R.L
3	GORE Ucayali	Aserradero Atalaya S.R.L
4	GORE Ucayali	Aserradero Los Angeles S.A.C..
5	GORE Ucayali	Aserradero Ruiz E.I.R.L
6	GORE Ucayali	Complejo Maderero San Juan S.R.L
7	GORE Ucayali	Consorcio Maderero S.A.C
8	GORE Ucayali	Empresa De Servicio Forestales G Mas G S.A.C
9	GORE Ucayali	Forestal Characato'S S.A.C
10	GORE Ucayali	Forza Nuova E.I.R.L.
11	GORE Ucayali	Inversiones Onice S.A.C
12	GORE Ucayali	King Forest S.A.C
13	GORE Ucayali	M & M Madereros E.I.R.L

14	GORE Ucayali	Maderera Chino Mori S.R.L
15	GORE Ucayali	Mauri Cardenas Panduro
16	GORE Ucayali	Parihuelas Y Maderas Amazonicas S.A.C.
17	GORE Ucayali	Madereras Peruanas

Fuente: CITE Forestal

4.2.2 Muestra

Se estima siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del **Método Probabilístico**, mediante la técnica del **Muestreo Proporcional**, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

N	Población.
n	Tamaño de la muestra realizada.
P	Probabilidad de que el evento ocurra (50%).
Q	Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).
Z ($\alpha/2$)	1.96
E	0.05 = 5%

Fórmula para el cálculo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2(\alpha/2)PQN}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 17 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(17-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 16$$

- **Muestra ajustada**

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

n = Muestra ajustada.

n' = Primera muestra = 16.

N = Población de estudio = 17.

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

$$n = \frac{16}{1 + \frac{16}{17}}$$

$$n = 8$$

La muestra se encuentra conformado por 8 mypes.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 2 : Definición y operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Gestión de calidad es el proceso de identificar procesos, integrando las actitudes y comportamientos de la organización promoviendo el desarrollo, con el fin de lograr los objetivos.	Planificación	¿La empresa ha establecido, documentado e implementado la Gestión de Calidad?	Nominal
			¿Conoce Ud. algún documento en el que se exprese la visión, misión y los objetivos de la empresa?	
			¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?	
			¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?	
		Organización Empresarial	¿La empresa lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes? ¿La empresa alguna vez utilizó el benchmarking?	Nominal
		Personal	¿Se comunica a todas personas que integran la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?	Nominal

		Control	¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad de la empresa?	Nominal
Tecnologías de información y comunicación	Recursos, técnicas y procedimientos para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información llamada TIC's.	Utilización de la empresa	¿Cree Ud. que las TIC's fomentan la implicación en los procesos de ventas en su empresa?	Nominal
			¿Cree Ud. que utilizando herramientas tecnológicas mejoraran los procesos de la empresa?	
			¿Cree Ud. que al utilizar herramientas de tecnologías de información mejoran la atención a los clientes de la empresa?	
			¿Las TIC's crees que te ayudan a tener la información en tiempo real de la producción?	
			¿Cree Ud. que invertir en tecnologías de información mejorarían a obtener mayores clientes y a obtener mayor rentabilidad?	Nominal
			¿Recomendaría Ud. el uso de las TIC's para que la empresa optimice su proceso y así mejorar su desempeño frente a los competidores?	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta.- Documento formado por un conjunto de preguntas que están redactadas de forma coherente, a través de la organización y secuencia.

Entrevista.- Es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado.

Análisis documental.- Es la relación de documentos sea libros, informes o páginas webs que los investigadores deben leer para realizar su marco.

Observación de campo.- El tipo de información cualitativa y cuantitativa que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

Tabla 3. Instrumentos de recolección de datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agente
Primarias	Encuesta	Cuestionarios	Dirigido a las empresas maderas.
	Entrevista	Guía de entrevista	Dirigida a gerencia.
Secundarias	Análisis de fichas textuales	Fichas (Textuales y de resumen)	Recolecta información necesaria para la documentación de la investigación.
	Observación de campo	Guía de observación	Observar la situación problemática.

Fuente: Elaboración propia

4.5 Plan de análisis

IBM SPSS Statistics Base.- Software de análisis estadístico que presenta las funciones principales necesarias para realizar el proceso analítico de principio a fin. Es fácil de utilizar e incluye un amplio rango de procedimientos y técnicas para ayudarle a aumentar los ingresos, superar a la competencia, dirigir investigaciones y tomar mejores decisiones.

- Procedimientos estadísticos para dirigir análisis precisos.
- Técnicas incorporadas para preparar los datos para el análisis de forma rápida y sencilla.
- Funcionalidad completa de elaboración de informes para la creación de gráficas muy eficientes.
- Soporte a todos los tipos de datos, incluidos grandes conjuntos de datos (IBM, 2015).

Los datos son interpretados en:

- Tablas.
- Figuras elaborados en diagramas de barras y curvas de frecuencias.
- Se realiza el procesamiento y posteriormente la presentación de los datos recolectados.

Prueba de hipótesis con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA													
<p>“Gestión con el uso de las TIC en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos Distrito de Manantay, año 2018”</p> <p>SINTOMAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Limitados programas de capacitación Página web desactualizada Deficiente selección de proveedores Variabilidad en los requerimientos del mercado externo Deficiente análisis de la competencia Planeación del marketing limitada <p>CAUSAS</p> <p>Personal desmotivado, falta de creatividad. Pérdida de potenciales clientes, tanto local como internacional. Materia prima llega a destiempo lo que hace que las entregas a los clientes no este conforme al contrato, lo que hace perder al cliente. No conocer a la competencia hace que se pierda el mercado local e internacional.</p> <p>PROBLEMA:</p> <p>“Inadecuada gestión en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos Distrito de Manantay, año 2018”</p>	<p>GENERAL:</p> <p>¿De qué manera el uso de las TIC mejora la gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el proceso de gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018? ¿Cuál es el análisis adecuado para los factores internos de la gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018? ¿Cuál es el grado de asociación y correlación entre las TIC y el proceso de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018? ¿Cuál es el diseño de las TIC y el proceso de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018? 	<p>GENERAL:</p> <p>Proponer la gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar el proceso de gestión con el uso de las TIC en la gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018. Analizar los factores internos de los procesos de gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018. Medir el grado de asociación y correlación entre las TIC y el proceso de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018. Determinar el diseño de las TIC que influye en los procesos de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018 	<p>GENERAL:</p> <p>“Con el uso de las TIC mejora el proceso de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018”.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> “Es posible la identificación del proceso de la gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018”. “Los factores internos influyen significativamente en los procesos de gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018”. “El uso de las TIC posee un grado de asociación y correlación con el proceso de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018”. “El diseño del uso de las TIC influye significativamente en los procesos de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, Ucayali 2018”. 	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Gestión</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Uso de las TIC</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA. NIVEL DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO. MÉTODOS DEDUCTIVO. INDUCTIVO.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Madereras del Distrito de Manantay, Ucayali 2018.</p> <p>MUESTRA</p> <p>08 madereras del Distrito de Manantay, Ucayali 2018.</p> <p>DISEÑO: NO EXPERIMENTAL</p> <p>SOFTWARE DE PROCESAMIENTO DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Software libre <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fuentes</th> <th>Técnicas</th> <th>Herramientas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Primaria</td> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionarios</td> </tr> <tr> <td>Entrevista</td> <td>Guía de entrevista</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Secundaria</td> <td>Análisis de fichas textuales</td> <td>Fichas (Textuales y de resumen)</td> </tr> <tr> <td>Observación de campo</td> <td>Guía de observación</td> </tr> </tbody> </table>	Fuentes	Técnicas	Herramientas	Primaria	Encuesta	Cuestionarios	Entrevista	Guía de entrevista	Secundaria	Análisis de fichas textuales	Fichas (Textuales y de resumen)	Observación de campo	Guía de observación
Fuentes	Técnicas	Herramientas																
Primaria	Encuesta	Cuestionarios																
	Entrevista	Guía de entrevista																
Secundaria	Análisis de fichas textuales	Fichas (Textuales y de resumen)																
	Observación de campo	Guía de observación																

4.7. Principios éticos

En el aspecto actitudinal: los actores deben poseer entre otras cualidades, el ser colaborativo, proactivo, saber trabajar en equipo, ser dinámico, con capacidad de liderazgo, con sólidos valores éticos y morales.

Los códigos de ética como se conocen en el ámbito de las empresas, son reglas establecidas con el fin de guiar el buen comportamiento a los que conforman la organización más aún que se tiene un constante contacto con clientes y proveedores.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 4. ¿Conoce Ud. algún documento en el que se exprese la visión, misión y los objetivos de la empresa?

ITEM	SI	NO
1. ¿Conoce Ud. algún documento en el que se exprese la visión, misión y los objetivos de la empresa?	6	2

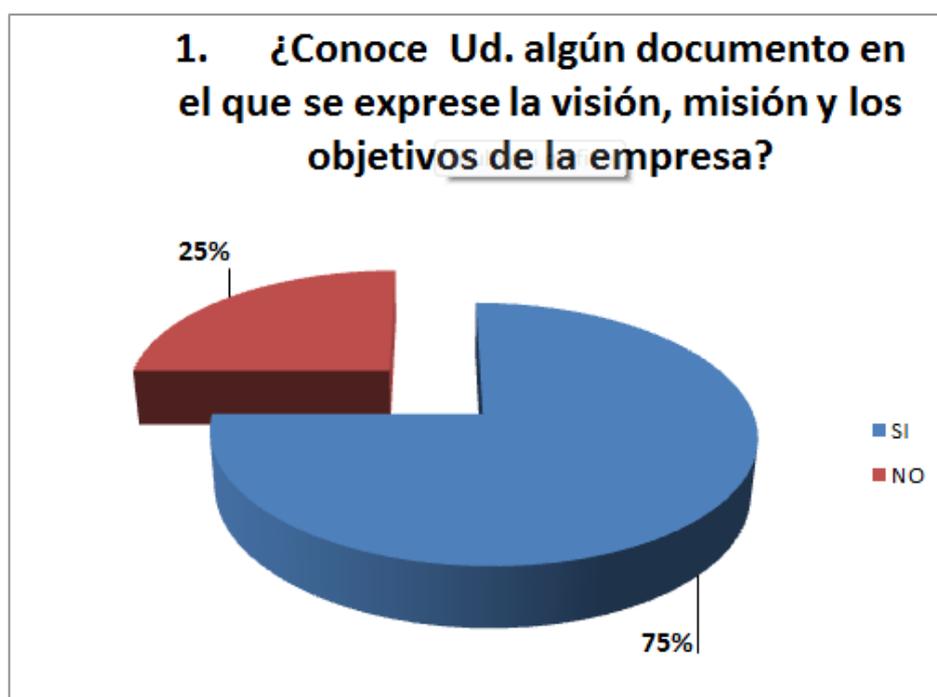


Gráfico 2- Documento que expresa la visión, misión y objetivos de la empresa

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 75% de los administradores y/o operadores logísticos conoce que la empresa maderera cuenta con documento donde se precisa la visión, misión y objetivos de empresa y un 25% desconoce si existe; para los que conocen de la documentación se puede apreciar que solo lo han leído parcialmente.

Tabla 5. ¿La empresa ha establecido, documentado e implementado la Gestión de Calidad?

ITEM	SI	NO
¿La empresa ha establecido, documentado e implementado la Gestión de Calidad?	1	7

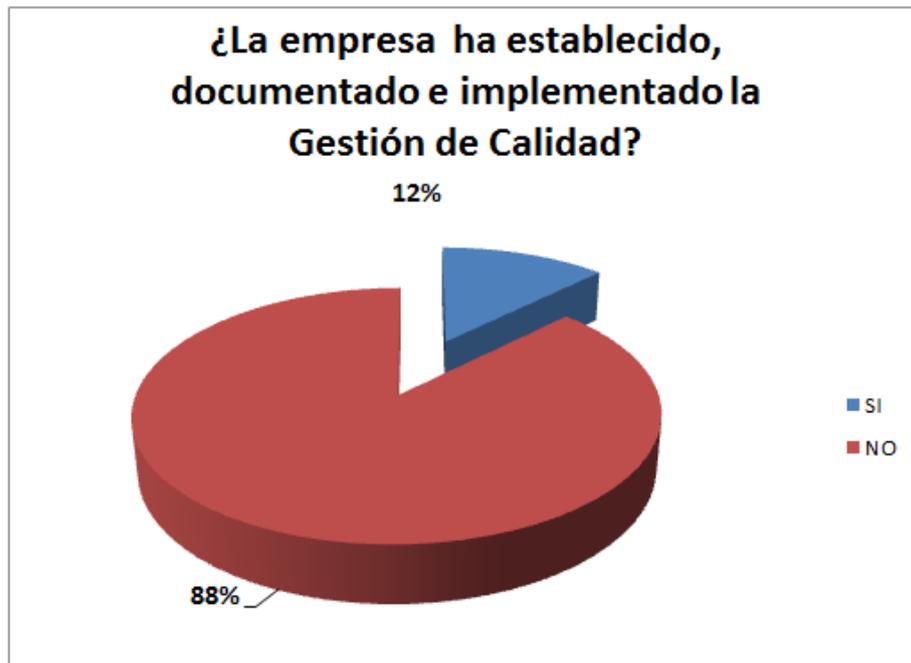


Gráfico 3- Implementación de gestión de calidad

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 88% de los administradores y/o operadores logísticos expresa que no se ha documentado e implementado la gestión de calidad, esto debido según lo expuesto que producen materia prima y no producto terminado, en el caso de madereras peruanas si tiene implementado gestión de calidad debido a que no solo exportan materia prima sino productos terminado a nivel regional, nacional e internacional.

Tabla 6. ¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?

ITEM	SI	NO
¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?	7	1



Gráfico 4- Asigna recursos necesarios para cumplir con los objetivos

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 87% de los administradores y/o operadores logísticos expresa que la alta dirección asigna recursos necesarios para el logro de los objetivos, en muchos casos las mypes madereras se estoquean de troncos maderables dado que en ciertas épocas del año la madera es escasa y por ende la producción disminuye, asimismo cada vez la madera es más difícil su extracción.

Tabla 7. ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?

ITEM	SI	NO
¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?	3	5

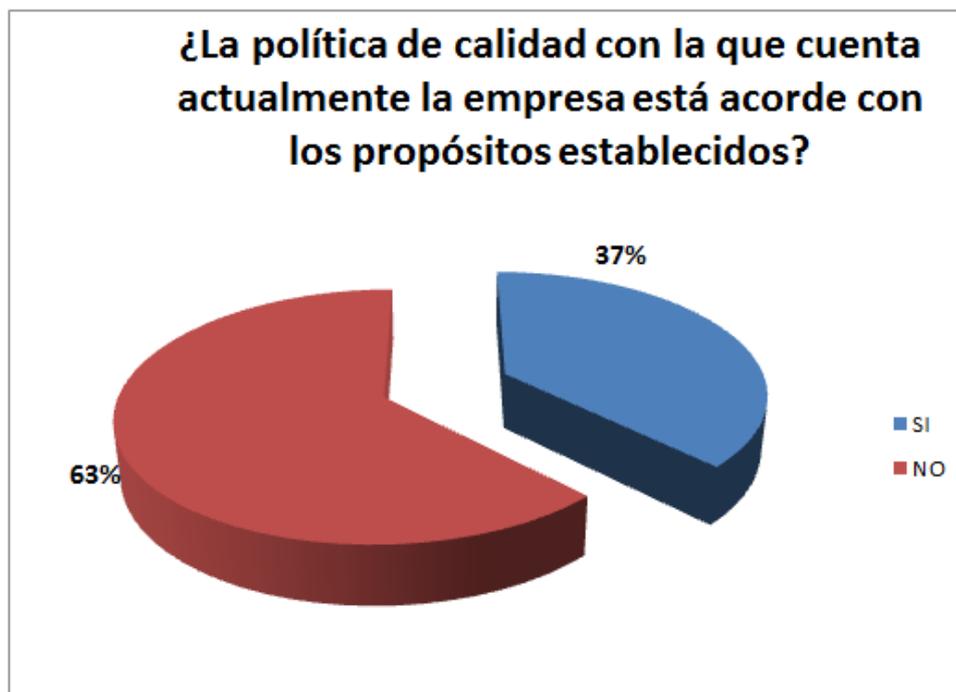


Gráfico 5- Política de calidad si esta de acorde con los propósitos establecidos

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 63% de los encuestados expresa que la política de calidad con que cuenta actualmente la empresa no está vinculado a los propósitos establecidos, toda vez que el trabajo que se realiza es empírico y mucho tiene que ver la experiencia de los operadores, mientras que en un 37% cree que sí.

Tabla 8. ¿La empresa lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes?

ITEM	SI	NO
¿La empresa lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes?	7	1

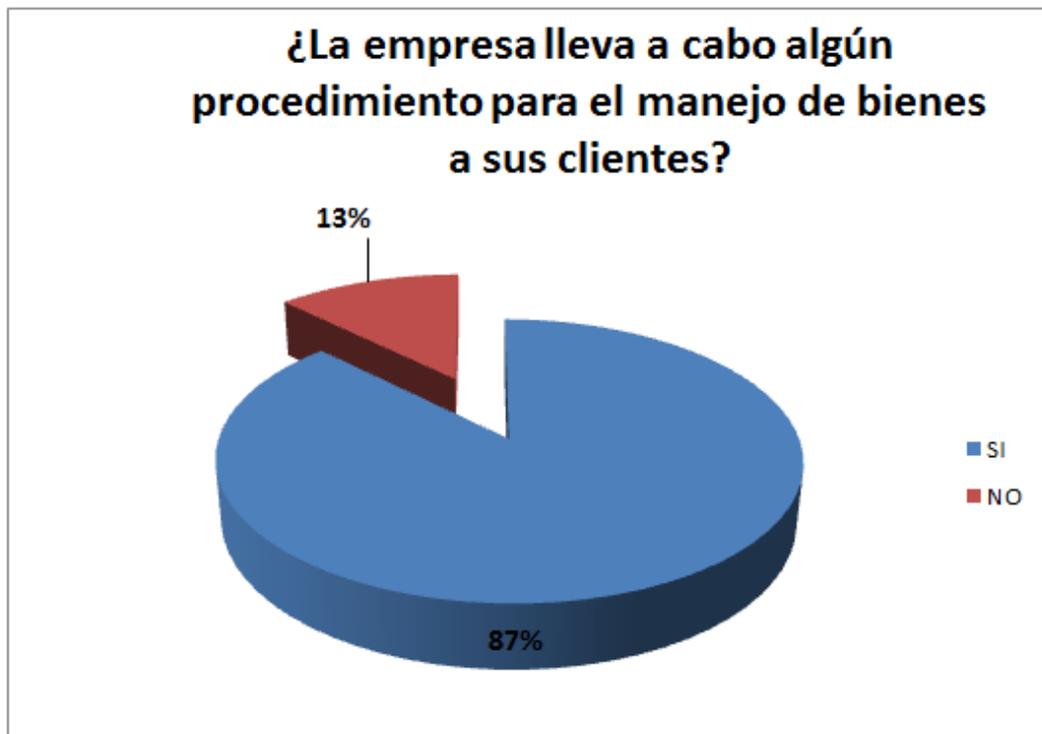


Gráfico 6- Procedimiento para el manejo de bienes de clientes

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 87% de los encuestados expresa que la empresa lleva un procedimiento para el manejo de bienes de sus clientes, esto con la finalidad de que producto llegue en mejores condiciones al cliente, mientras que el 13% dice que no.

Tabla 9. ¿La empresa alguna vez utilizó el benchmarking como mejora continua?

ITEM	SI	NO
¿La empresa alguna vez utilizó el benchmarking como mejora continua?	2	6

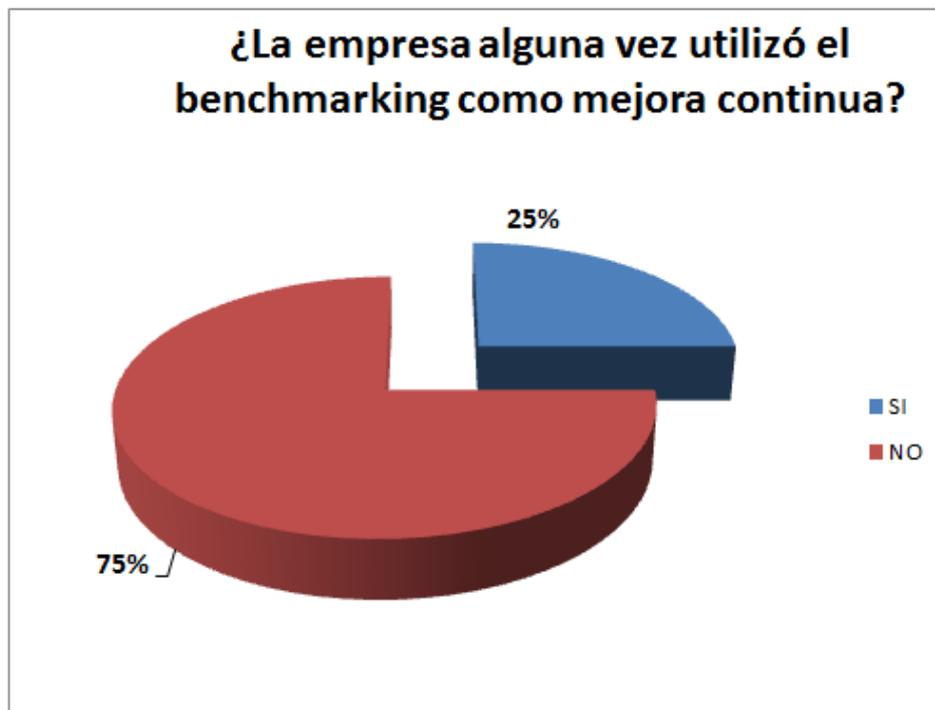


Gráfico 7- Benchmarking para la mejora continúa

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 75% de los encuestados expresa que la empresa no ha utilizado el benchmarking como parte de la mejora continua, los procesos implementados fueron dados por especialistas y otros como experiencia del mundo maderero, mientras que el 25% si ha utilizado.

Tabla 10. ¿Se comunica a todas personas que integran la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?

ITEM	SI	NO
¿Se comunica a todas personas que integran la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?	6	2



Gráfico 8- Importancia de satisfacer los requisitos de los clientes.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 75% de los encuestados expresa que existe comunicación con el personal de la empresa en cuanto a hacerles entender la importancia del buen servicio para con los clientes, lo cual esto permitiría retener y captar mayores clientes, mientras que el 25% dice que difunden la cual es la importancia de satisfacer a los clientes.

Tabla 11. ¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad de la empresa?

ITEM	SI	NO
¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad de la empresa?	5	3



Gráfico 9- Objetivos de la calidad medibles.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 62% de los encuestados expresa que las empresas madereras logran sus objetivos de calidad la cual se mide a través de indicadores como es el caso de unidades vendidas en intervalos de tiempo, la cual se ve reflejada en la rentabilidad de la empresa.

Tabla 12. ¿La Empresa cuenta con herramientas informáticas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos?

ITEM	SI	NO
¿La Empresa cuenta con herramientas informáticas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos?	2	6

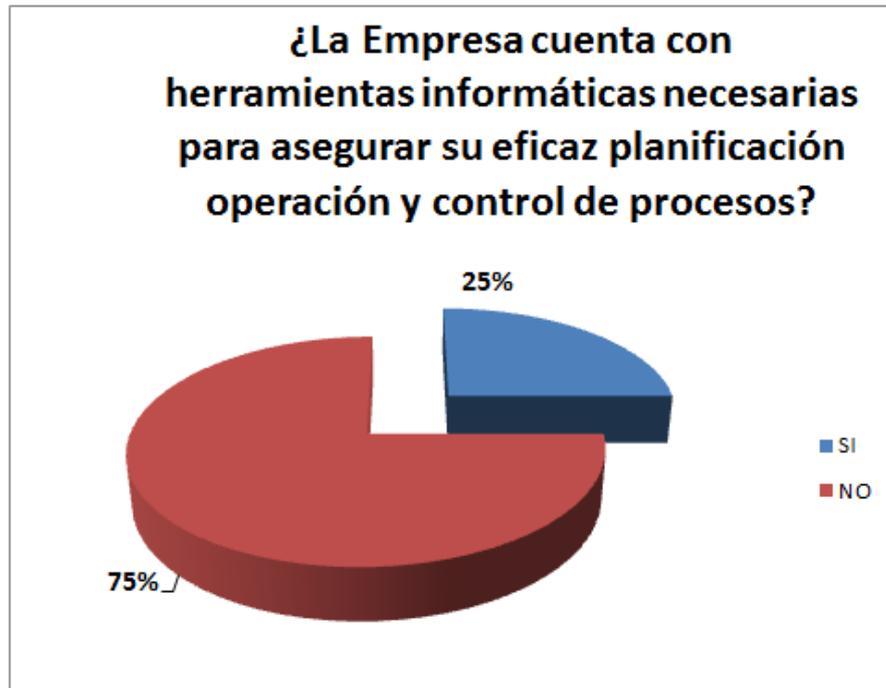


Gráfico 10- Herramienta informáticas necesarias.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 75% de los encuestados expresa que las empresas madereras no cuentan con herramientas necesarias para lograr una mejor planificación, operación y control de procesos, situación que preocupa a los encuestados dado a que estamos en un mundo globalizado y la informática no es ajena a ello y a la vez permite estar integrado a la gran red mundial que es el internet, mientras que un 25% cree que tiene las herramientas informáticas necesarias para seguir operando.

Tabla 13. ¿Las TIC's mejoraría las ventas en su empresa?

ITEM	SI	NO
¿Las TIC's mejoraría las ventas en su empresa?	8	0

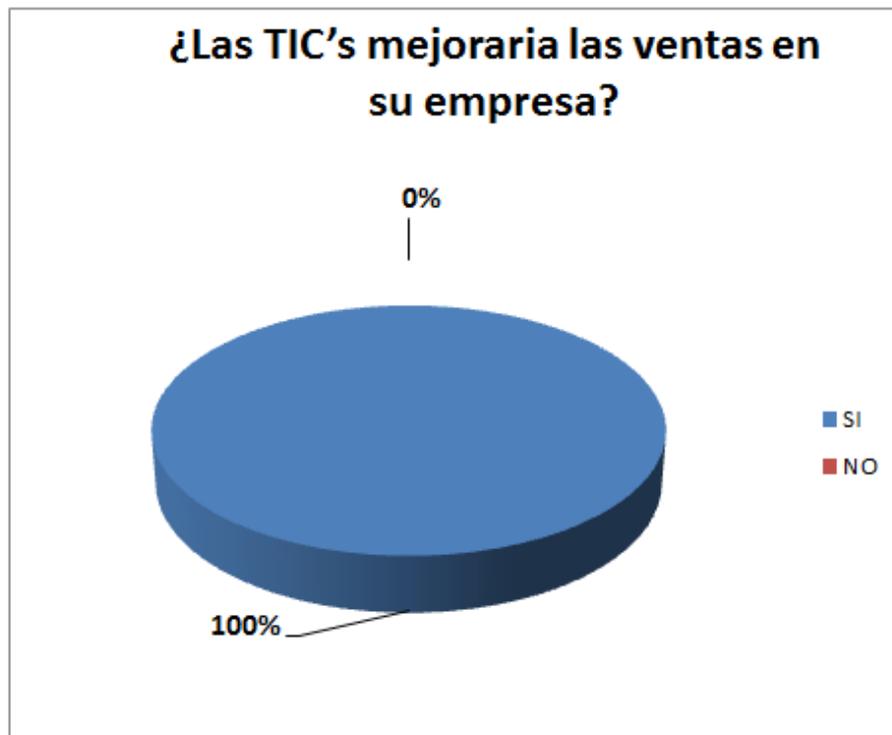


Gráfico 11-¿Las TIC's mejoraría las ventas?.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 100% de los encuestados cree que las TIC's mejoraría las ventas en las empresas madereras, asimismo creen que con las TIC's aumentarían las probabilidades de aumentar sus ventas y la cuota de mercado, permitiéndoles así estar en contacto directo con el cliente en todo momento.

Tabla 14. ¿Cree Ud. que utilizando herramientas tecnológicas mejoraran los procesos de la empresa?

ITEM	SI	NO
¿Cree Ud. que utilizando herramientas tecnológicas mejoraran los procesos de la empresa?	8	0



Gráfico 12- Herramientas tecnológicas mejoran los procesos de la empresa.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 100% de los encuestados cree que las herramientas tecnológicas mejoraran los procesos de la empresa, esto debido a que las TIC's cumplen un papel importante en combinar la ciencia y la tecnología la permite tener mayor acceso e información, permite sistematizar y optimizar los recursos con que cuenta la empresa.

Tabla 15. ¿Cree Ud. que al utilizar herramientas de tecnologías de información mejoran la atención a los clientes de la empresa?

ITEM	SI	NO
¿Cree Ud. que al utilizar herramientas de tecnologías de información mejoran la atención a los clientes de la empresa?	7	1

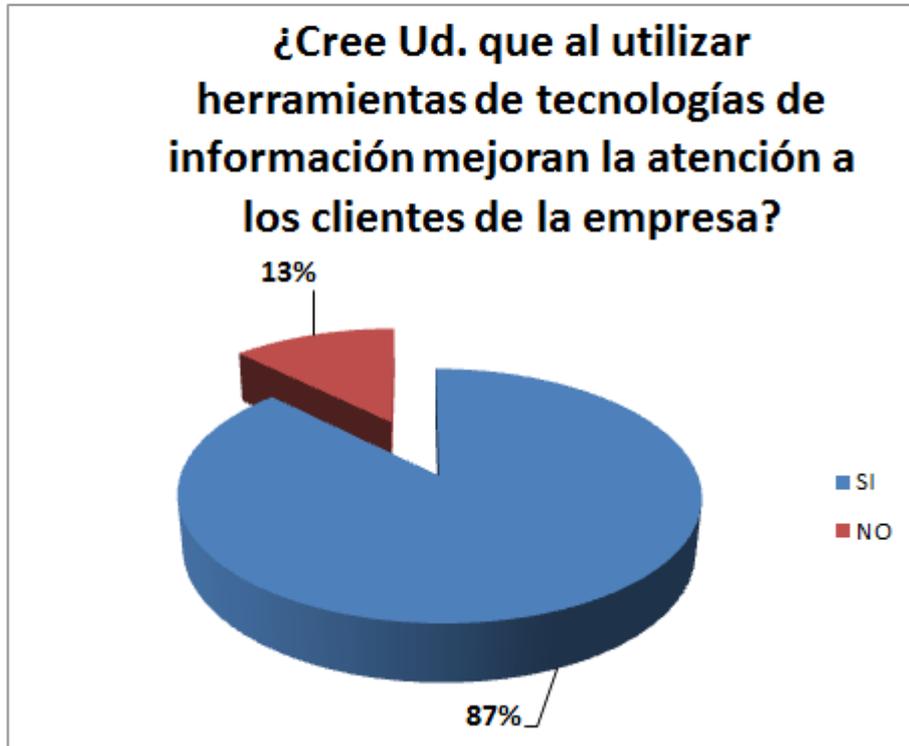


Gráfico 13- Herramientas tecnológicas mejoran la atención al cliente.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 87% de los encuestados cree que las herramientas tecnológicas mejoran la atención de los clientes para con la empresa, los encuestados hacen un análisis que no cuentan con planes de atención al cliente, ya que solo tienen contacto cuando el cliente necesita del producto, asimismo no hay publicidad ni herramientas tecnológicas que permitan al cliente estar vinculado con la empresa, como hacerle llegar ofertas de productos, descuentos lo que se llama fidelización de los clientes, mientras que un 13% cree que no.

Tabla 16. ¿Las TIC's crees que te ayudan a tener la información en tiempo real de la producción?

ITEM	SI	NO
¿Las TIC's crees que te ayudan a tener la información en tiempo real de la producción?	8	0



Gráfico 14- Herramientas tecnológicas mejoran la atención al cliente.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 100% de los encuestados cree que las herramientas tecnológicas ayudan a tener información en tiempo real, información que ellos están dispuestos a tener, esto debido a que en la actualidad no cuentan con información procesada que les permita tomar decisiones al instante, muchas veces debido a falta de información en tiempo real se pierden oportunidades de negocio con el proveedor y con los clientes que muchas veces no están dispuestos a esperar, en el caso de trozas de madera en pleno campamento, en los canales de distribución de madera.

Tabla 17. ¿Cree Ud. que invertir en tecnologías de información mejorarían a obtener mayores clientes y a obtener mayor rentabilidad?

ITEM	SI	NO
¿Cree Ud. que invertir en tecnologías de información mejorarían a obtener mayores clientes y a obtener mayor rentabilidad?	7	1

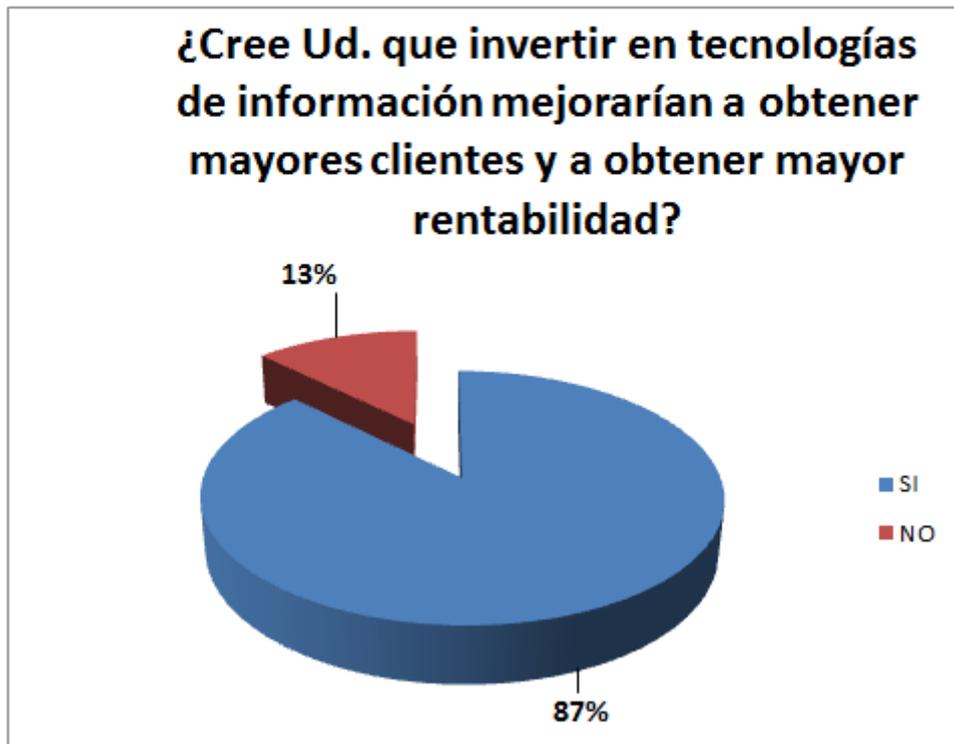


Gráfico 15- Herramientas tecnológicas incrementaría cartera de clientes.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 87% de los encuestados cree que las herramientas tecnológicas ayudarían a aumentar la cartera de clientes, debido a que creen que una empresa aserradera bien implementada, dotada de equipos tecnológicos, área debidamente integradas, la sistematización de los procesos, mejoramiento del servicio al cliente, sería la carta de presentación al mercado mundial, permitiendo así ampliar la cartera de clientes y así aumentar la rentabilidad de la empresa.

Tabla 18. ¿Recomendaría Ud. el uso de las TIC's para que la empresa optimice su proceso y así mejorar su desempeño frente a los competidores?

ITEM	SI	NO
¿Recomendaría Ud. el uso de las TIC's para que la empresa optimice su proceso y así mejorar su desempeño frente a los competidores?	8	0

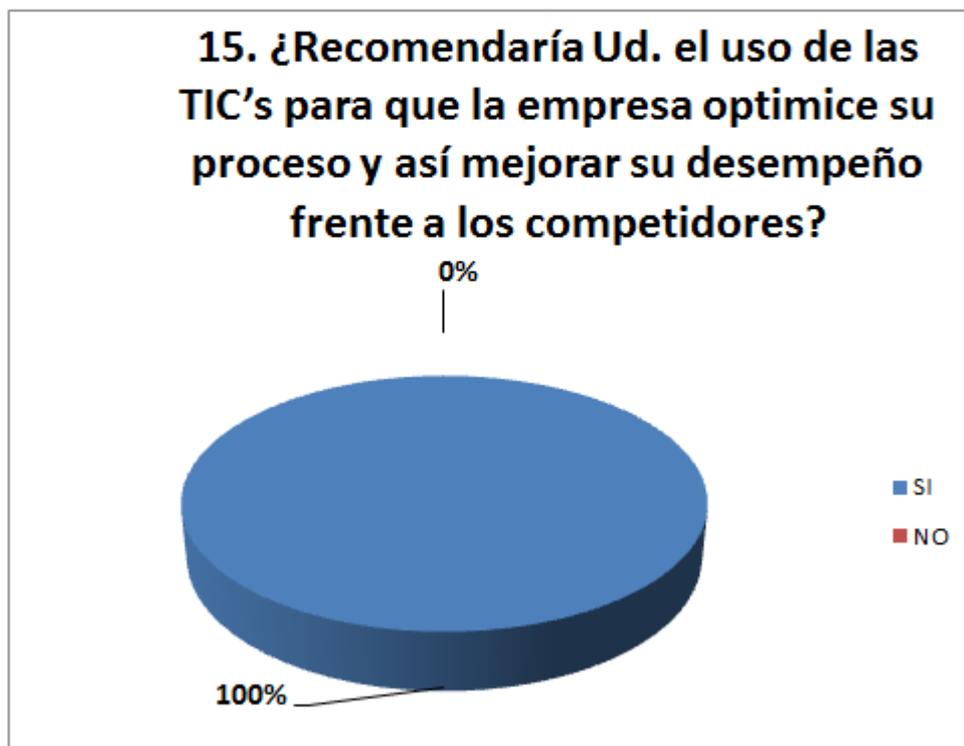


Gráfico 16- Recomendación de las TIC's para optimizar los procesos.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 100% de los encuestados recomendarían las TIC's, para que la empresa optimice sus procesos y así mejorar el desempeño frente a sus competidores, señalan desde la captación de la madera hasta el producto final se debe utilizar tecnología de información y equipos tecnológicos que permitan optimizar los recursos.

Tabla 19. ¿La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta?

ITEM	SI	NO
¿La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta?	3	5



Gráfico 17- Relación de cliente pos venta.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 63% de los encuestados dicen que no existe una relación pos venta con los clientes y un 37% que sí, por lo que lo encuestados sugirieron que debe existir una relación pos venta con los clientes, lo que mantendría a un la fidelización del cliente para con la empresa.

Tabla 20. ¿El implementar Tic a su empresa le ayudaría a:

ITEM	Aumentar la producción	Generar nuevas líneas de negocio	Ampliar la cartera de Clientes
El implementar Tic a su empresa le ayudaría a	3	1	4

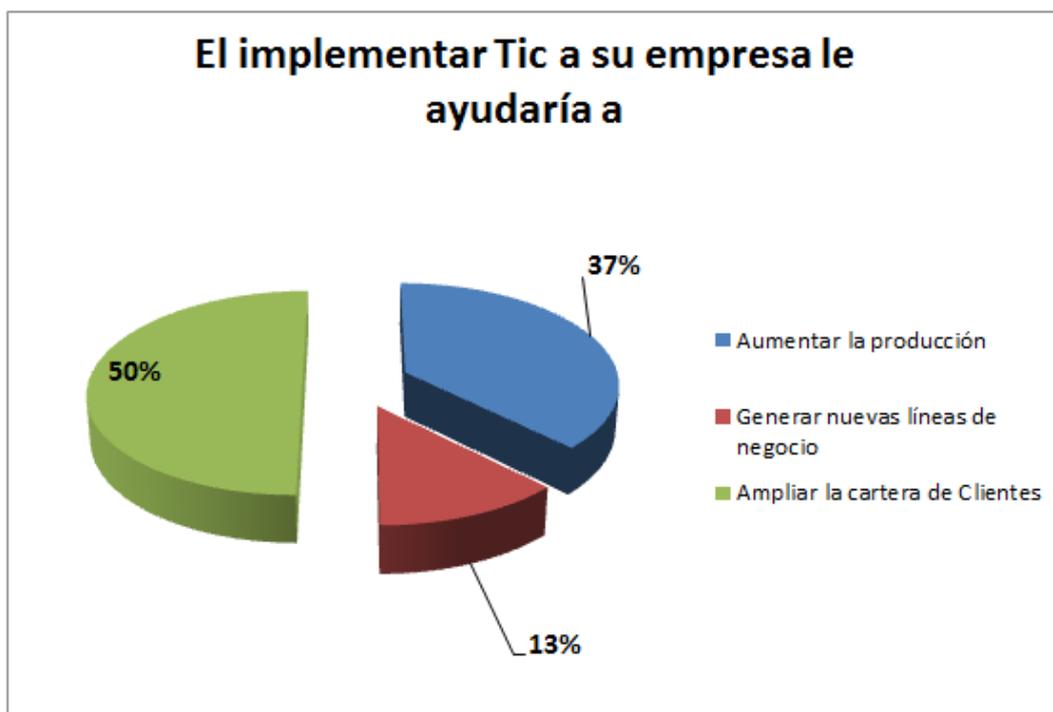


Gráfico 18- ¿TIC en su empresa le ayudaría?.

Descripción: De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 50% de los encuestados cree que al implementar las TIC's aumentaría la cartera de clientes, el 37% que aumentaría la producción y el 13% generaría nuevas líneas de negocio, sumado a ello las TIC's ayudaría a la gerencia a realizar una mejor gestión de sus actividades mejorando así al logro de sus objetivos que es obtener mayor rentabilidad.

5.2 Análisis de los resultados

- **Análisis de Hipótesis**

Con el uso de las TIC se puede mejorar los procesos de gestión en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018, dado que las herramientas tecnológicas contribuyen significativamente en la sistematización, optimización y mejoramiento de los procesos así como lo describen muchos autores como **Andres B. (2018)**.

Asimismo Bustamante A. (2008), en su tesis el Uso de las TIC,s para el rediseño de procesos y la gestión del conocimiento en empresas pequeñas y medianas, concluye con proponer de manera extensiva y sistemática alternativas teconologicas para el desempeño a futuro de esos negocios

Es posible la identificación del proceso de la gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.

Los factores internos influyen significativamente en los procesos de gestión con el uso de las TIC en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.

El uso de las TIC posee un grado de asociación y correlación con el proceso de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018.

Se pudo comprobar que el autor **Sanchez Q. (2013)**, concluye que los indicadores contribuyen a comprender y mejorar la calidad, lo que dice lo que se puede medir se puede comprender mejor y lo que mejor se comprende se puede mejorar.

“El diseño del uso de las TIC influye significativamente en los procesos de gestión en las Mypes del sector maderero, rubro reaserraderos, Distrito de Manantay, año 2018”.

Gestión de calidad

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 75% de los administradores y/o operadores logísticos conoce que la empresa maderera cuenta con documento donde se precisa la visión, misión y objetivos de empresa y un 25% desconoce si existe; para los que conocen de la documentación se puede apreciar que solo lo han leído parcialmente.

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 88% de los administradores y/o operadores logísticos expresa que no se ha documentado e implementado la gestión de calidad, esto debido según lo expuesto que producen materia prima y no producto terminado, en el caso de madereras peruanas si tiene implementado gestión de calidad debido a que no solo exportan materia prima sino productos terminado a nivel regional, nacional e internacional.

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 75% de los encuestados expresa que la empresa no ha utilizado el benchmarking como parte de la mejora continua, los procesos implementados fueron dados por especialistas y otros como experiencia del mundo maderero, mientras que el 25% si ha utilizado.

Tecnologías de Información y Comunicación

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 75% de los encuestados expresa que las empresas madereras no cuentan con herramientas necesarias para lograr una mejor planificación, operación y control de procesos, situación que preocupa a los encuestados dado a que estamos en un mundo globalizado y la informática no es ajena a ello y a la vez permite estar integrado a la gran red mundial que es el internet, mientras que un 25% cree que tiene las herramientas informáticas necesarias para seguir operando.

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 100% de los encuestados cree que las TIC's mejoraría las ventas en las empresas madereras, asimismo creen que con las TIC's aumentarían las probabilidades de aumentar sus ventas y la cuota de mercado, permitiéndoles así estar en contacto directo con el cliente en todo momento.

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 100% de los encuestados cree que las herramientas tecnológicas mejoraran los procesos de la empresa, esto debido a que las TIC's cumplen un papel importante en combinar la ciencia y la tecnología la permite tener mayor acceso e información, permite sistematizar y optimizar los recursos con que cuenta la empresa.

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 87% de los encuestados cree que las herramientas tecnológicas ayudarían a aumentar la cartera de clientes, debido a que creen que una empresa aserradera bien implementada, dotada de equipos tecnológicos, área debidamente integradas, la sistematización de los procesos, mejoramiento del servicio al cliente, sería la carta de presentación al

mercado mundial, permitiendo así ampliar la cartera de clientes y así aumentar la rentabilidad de la empresa.

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 100% de los encuestados recomendarían las TIC's, para que la empresa optimice sus procesos y así mejorar el desempeño frente a sus competidores, señalan desde la captación de la madera hasta el producto final se debe utilizar tecnología de información y equipos tecnológicos que permitan optimizar los recursos.

De acuerdo a la información recabada, se aprecia que en un 50% de los encuestados cree que al implementar las TIC's aumentaría la cartera de clientes, el 37% que aumentaría la producción y el 13% generaría nuevas líneas de negocio, sumado a ello las TIC's ayudaría a la gerencia a realizar una mejor gestión de sus actividades mejorando así al logro de sus objetivos que es obtener mayor rentabilidad.

Factores críticos de éxito

Los factores son de vital importancia para las empresas madereras en el Distrito de Manantay año 2018, y aseguran una buena gestión. El logro de sus objetivos es:

- **Mantener el liderazgo en el sector maderero**

Este factor se suma a la atracción de nuevos clientes, dado su liderazgo reconocido, prestigio e imagen que se ha mantenido desde sus inicios, destacando principalmente, la oferta de bienes y servicios con la más alta calidad. Además, esto

genera confianza para adquirir nuevos recursos y/o generar nuevas alianzas que ayuden a la consecución de objetivos y a mejorar la rentabilidad.

- **Realizar una gestión exitosa**

La realización de una gestión exitosa es clave para lograr los objetivos para la organización, administrar los recursos financieros eficientemente, mantener un personal inspirado y comprometido, mantener elevada la satisfacción de los clientes, trabajar con procesos internos efectivos y atraer nuevos clientes

- **Control adecuado del personal**

El personal para la organización, son un importantísimo factor de éxito, ya que en sus manos está la gestión y realización de las funciones, por tanto el logro de los objetivos. Para ellos es necesario tener un adecuado control del personal, verificar su trabajo, y fortalecer sus habilidades.

Por otro lado, la administración total que se entrega, desde la logística interna hasta la logística de salida, es deber de cada uno de ellos, los que finalmente son, la cara visible de la institución frente a los clientes, que forman sus impresiones y luego sus juicios sobre la misma, llegando a ser difusores, lo que requiere de un cuidado por parte del personal, en cuanto a la calidad de los clientes internos y su desempeño.

- **Austeridad en la administración de recursos**

Efectivamente la supervisión de los recursos es una necesidad a la hora de administrar, ya que los recursos son escasos, y para múltiples necesidades, la austeridad en la administración de recursos es esencial.

- **Marketing y ventas**

En esta actividad debemos determinar qué tipo de publicidad, promoción y relaciones con los canales estableceremos. Para lograr que los productos sean atractivos y capten la atención de sus potenciales clientes, es necesario que se invierta en la difusión de estos, utilizando todos los medios que están a disposición y a los cuales se puede acceder para lograr mantenerse como líderes en lo que se refiere.

- **Sistema de información**

En esta parte es esencial contar con el desarrollo de un sistema de información que permita sistematizar las funciones, para así agilizar los procesos e integrar la información, para que esté disponible para todos. Es por esta razón, que las empresas madereras deben consolidarse en el funcionamiento de sistemas de información, donde se automatizan e integran todas aquellas funciones que son primordiales para el buen funcionamiento de la empresa, mediante el cual se digitalizan el registro de cada uno de los movimientos que se realizan, es posible mantener un correcto control de las tareas del personal, y de las decisiones que toma la institución.

VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- Conclusiones

1. El modelo de gestión (TIC), tiene como finalidad potenciar la eficiencia de la gestión estratégica de las empresas del sector maderero, con su uso adecuado se pretende mejorar el desempeño en el seguimiento de los objetivos y actividades de la empresa en 4 perspectivas internas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje – crecimiento.
2. Los factores internos influyen significativamente en los procesos de gestión con el uso de las TICs en las MYPES del sector maderero, dado que el análisis indica tanto el producto y el servicio al cliente influye en la generación de mayor rentabilidad, ya que en un 56% opinan que la cartera de clientes no ha aumentado, asimismo mediante los factores internos la empresa tiene un buen posicionamiento en el mercado.
3. Existe una relación alta entre las TIC's y la correlación con el proceso de gestión en la MYPES, dado que las TIC'S está ligado con procesos de gestión ver (figura02: Objetivos estratégicos, mapas estratégicos) que define estrategias en la dirección y gestión de proyectos.
4. El diseño de las TIC's es una alternativa de solución para el manejo de información de los diferentes departamentos con que cuenta la empresa aserradera, con lo cual se potencia el control y la toma de decisiones. En el diseño se presenta el mapa estratégico que se encarga de gestionar las actividades y recursos estratégicos, teniendo en consideración la sustentabilidad financiera, mejorar la calidad de los productos, optimizar el manejo de los recursos y fortalecer la productividad y responsabilidad.

6.2.- Recomendaciones

- La Gerencia debe sugerir el uso de las TIC's como herramienta metodológica en la Gestión estratégica del sector maderero, que permitirá realizar mejor el trabajo de dirección.
- Elaborar un mapa estratégico que contenga las cuatro perspectivas: Aprendizaje, Crecimiento, procesos internos y financiera, concerniente al Balanced Scorecard.
- Realizar el marketing para lograr que los programas sean atractivos y capten la atención de sus potenciales clientes, es necesario que se invierta en la difusión de estos, utilizando todos los medios que están a disposición y a los cuales se puede acceder.
- Se sugiere el instrumento de recolección de datos que es la encuesta, debido que se obtiene información de primera fuente que son los clientes, con el propósito de realizar el análisis estadístico con figuras y tablas.
- Adquisición de sistemas de información que permitan mejorar el desarrollo de los procesos del sector maderero asimismo equipos informáticos que permitirán la interacción de todos los sistemas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Andres, B. v. (2008). *Uso de Tic para el rediseño de procesos y la gestion del conocimiento en empresas pequeñas y medianas*. Chile.
- Cabero Almera, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada: Grupo Editorail universitario.
- Finali, A., & Chacín, L. (2014). *Balanced scorecard en las empresas mixtas petroleras del municipio Maracaibo del estado Zulia*. Maracaibo - Venezuela: Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.
- García Valderrama, T., Rio Sánchez, R., & Rodríguez Cornejo, V. (2012). *Balanced Scorecard y eficiencia: Un estudio empírico en la Universidad*. Cádiz - España: Universidad de Cádiz.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigacion*. México D.F: McGRAW - HILL.
- IBM. (2015). *SPSS Statistics Base*. Obtenido de <http://www-03.ibm.com/software/products/es/spss-stats-base>
- Marchand Niño, W. (2013). *Metodología de implantación del modelo Balanced Scorecard para la gestión estratégica de TIC. Caso: Universidad Nacional Agraria de la Selva*. Piura: Universidad de Piura.
- Montoya, C. (12 de 2011). *El Balanced Scorecard como Herramienta de Evaluación en la Gestión Administrativa*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082011000200003
- O, H. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta pucallpa – aguaytia, región ucayali, año 2018*. Pucallpa.
- Ramírez Ramírez, C. (2010). *El Balanced Scarecard como herramienta metodológica para evaluar la gestión en la unidad de compras en el municipio de Medellín*. Medellín - Colombia: Universidad de Medellín.
- Sánchez Quintero, J. (2013). *Un Sistema de Indicadores de Calidad para el Mejoramiento de Programas Universitarios en Administración*. Barranquilla - Colombia: Universidad del Atlántico.

- Silva, C. d. (2016). *La gestion de la calidad como facilitador del proceso estrategico en las pequeñas y medianas empresas*.
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001*. Lima.
- Uriarte, A. F. (1990). *Estrategia y Políticas de Empresa*. Bilbao: Deusto.
- Velaz, M. (1996). *Imagen de la ciencia, practicas y habitos científicos de los investigadores en ciencias de la educacion*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Viruel, M. J. (2014). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION DEL SECTOR ACEITE DE OLIVA ECOLOGICO*. Jaen - España.
- W., D. (Gestión de la calidad en la producción). *Gestión de la calidad en la producción* . EE.UU.
- Zamora Muñiz, J. C., & Eguía Álvarez, A. (01 de 2015). *Modelo de gestión empresarial Balanced Scorecard*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/tectzapic/2015/01/balanced-scorecard.html>

ANEXOS

8.- Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2018 - II															
	SEPTIEMBRE		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ene-19	
	SEMANAS >>>	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Inicio de clases	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X														
Título del proyecto de investigación.	X	X														
Elaboración de Planteamiento de la investigación.		X	X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.		X	X	X												
Elaboración de Metodología de la investigación.		X	X	X												
Presentación de Proyectos de Investigación.				X												
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.					X	X	X	X	X							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.									X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.										X	X					
Revisión turnitin.										X	X					
Elaboración de artículo científico y diapositivas.										X	X					
Pre banca												X				
Levantamiento observaciones Jurado												X	X			
Sustentación del informe final.														X		
Entrega de Empastado y Acta														X		
Cierre de Taller																X

9.- Presupuesto

9.1.Potencial humano

Cuadro 1. Presupuesto de recursos humanos

Recursos Humanos			Costo	
Cant.	Unidad	Descripción	Unitario S/.	Total S/.
3	mes	Asistente	1500	4500.00
1	mes	Encuestador	500.00	500.00
			Total	5000.00

9.2.Recursos materiales

Cuadro 2. Presupuesto de materiales

Cant.	Unidad	Descripción	Sub Total S/.	Total S/.
1	S/U	Recolección de datos	50.00	50.00
1	S/U	Fotocopias	100.00	100.00
1	S/U	Impresión	200.00	200.00
1	S/U	Materiales de oficina	150.00	150.00
6	S/U	Movilidad	100.00	600.00
6	S/U	Gastos de telefonía	50.00	300.00
			Total	1400.00

9.3.Recursos financieros

Cuadro 3. Resumen de presupuestos

Descripción	Costo S/.
Materiales	1400.00
Recursos Humanos	5000.00
Total:	6400.00

3.- Encuestas

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Escuela Profesional de Administración

Cuestionario Aplicado a Administradores Y/O operadores logísticos de las Empresas del sector maderero, distrito de Manantay 2018. Con la finalidad de recoger información para luego ser procesada y analizada en aras de contribuir con el resultado obtenido a la mejora del sector de maderero, la misma que servirá para elaborar el informe final de la tesis.

“Gestión con el uso de las TIC en las mypes del sector maderero, rubro reaserraderos Distrito de Manantay, año 2018”

La información que Ud., proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

Encuestador: CARLOS HUMBERTO VILLACORTA IZQUIERDO

Datos Generales del Encuestado de la mype

I. Del Encuestado (Administrador y/o Operador logístico)

- 1.- ¿Cuál es su edad?
- 2.- ¿Sexo?
Masculino (M) Femenino (F)
- 3.- ¿Cuál es su grado de Instrucción?
Primaria
Secundaria
Superior No Universitario
Superior Universitario

II. GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. ¿Conoce Ud. algún documento en el que se exprese la visión, misión y los objetivos de la empresa?
SI
NO
- 2.- ¿La empresa ha establecido, documentado e implementado la Gestión de Calidad?
SI
NO
- 3.- ¿La alta dirección asigna todos los recursos necesarios para cumplir con los objetivos y la planificación?
SI
NO
- 4.- ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la empresa está acorde con los propósitos establecidos?
SI
NO
- 5.- ¿La empresa lleva a cabo algún procedimiento para el manejo de bienes a sus clientes?
SI
NO

6.- ¿La empresa alguna vez utilizó el benchmarking como mejora continua?

SI

NO

7.- ¿Se comunica a todas personas que integran la empresa la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes?

SI

NO

8.- ¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad de la empresa?

SI

NO

III. TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. ¿La Empresa cuenta con herramientas informáticas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos?

SI

NO.....

2.- ¿Cree Ud. que las TIC's fomentan la implicación en los procesos de ventas en su empresa?

SI.....

NO.....

3.- ¿Cree Ud. que utilizando herramientas tecnológicas mejoraran los procesos de la empresa?

SI.....

NO.....

4.- ¿Cree Ud. que al utilizar herramientas de tecnologías de información mejoran la atención a los clientes de la empresa?

SI

NO.....

5.- ¿Las TIC's crees que te ayudan a tener la información en tiempo real de la producción?

SI

NO.....

6.- ¿Cree Ud. que invertir en tecnologías de información mejorarían a obtener mayores clientes y a obtener mayor rentabilidad?

Si

NO.....

7.- ¿Recomendaría Ud. el uso de las TIC's para que la empresa optimice su proceso y así mejorar su desempeño frente a los competidores?

SI.....

NO.....

8 ¿La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta?

SI.....

No

9.- El implementar Tic a su empresa le ayudaría a:

() Aumentar la producción

() Generar nuevas líneas de negocio

() Ampliar la cartera de Clientes

PRODUCTOS QUE EXPORTAMOS

1.- LAMPARQUET	: 10 mm x 6 cm x 30 cm
2.- LISTONCINO	: 14 mm x 7 cm x 42 cm
3.- MACHIHEMBRADO	: 4 lados, longitudinal y por las cabezas. 19 mm x 3", 4", 5" x 1' - 7'
4.- DECK	: Pisos para exteriores. 20 mm x 105 mm x 1.50 a 3.30 m.
5.- DECKING TILE	: Pisos para exteriores. 34 mm x 300 mm x 300 mm / 450 mm x 450 mm
6.- CONTRAZOCALOS	: De todas las maderas de los pisos.
7.- NOSING	: Terminal para pasos de escaleras.
8.- PASOS DE ESCALERA	: 1 ½" de espesor por largos a pedido.
9.- TARUGOS	: Estrados de madera estructural. 6.1/8.1/10.1/12.1 mm de diámetro.

MADERAS PERUANAS S.A.C.
 mapesa@terra.com.pe
 www.maderasperuanas.com.pe

Una empresa con certificación forestal FSC


CODE
CU-FM/COC-802905

FSC trademark 1966 forest stewardship council S.C.
Al comprar productos con el sello FSC está apoyando el crecimiento del manejo forestal responsable a nivel mundial

PAISES A LOS QUE EXPORTAMOS
 Italia, Francia, Eslovenia, Croacia.
 Alemania, Bélgica, Suecia, Suiza.
 EE.UU, Canadá, México.
 Japón, India, Egipto.
 Colombia, Chile, Ecuador, Venezuela.

