



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN CON LA APLICACIÓN DE TICS EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA DE
FÁRMACOS.CASO: BOTICA LOS TRES HERMANITOS
EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017.**

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

AUTOR

REYES JULCA GERALDINE IVETTE

ORCID: 0000-0002-9371-5309

ASESOR

REYES CONTRERAS CONSTANTE DAMIAN

ORCID: 0000-0002-7041-4212

TRUJILLO – PERÚ

2019

TITULO DE LA TESIS

**GESTIÓN CON LA APLICACIÓN DE TICS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO VENTA DE FÁRMACOS.CASO: BOTICA LOS TRES
HERMANITOS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Reyes Julca Geraldine Ivette

ORCID: 0000-0002-9371-5309

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

ASESOR

Reyes Contreras, Constante Damian

ORCID: 0000-0002-7041-4212

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración,
Trujillo, Perú

JURADO

Bocanegra Cruzado Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Rivera Prieto Héctor Ascención

ORCID: 0000-0002-3924-3048

Rubio Cabrera Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

HOJA FIRMA DEL JURADO

Mgtr. Bocanegra Cruzado Máximo Antonio
Presidente

Dr. Rivera Prieto Héctor Ascención
Miembro

Dr. Rubio Cabrera Medardo Hermógenes
Miembro

Mgtr. Reyes Contreras Constante Damian
Asesor

AGRADECIMIENTO

A dios por guiar cada uno de mis pasos,
Direccionando mi vida hacia un excelente
Desarrollo profesional. A los
Docentes por su apoyo, perseverancia y
Compromiso para formarnos como
Profesionales exitosos.

A mi asesor, por ser una de las
personas que me brindó su apoyo y
conocimientos especializados para el
correcto desarrollo de mi
investigación

DEDICATORIA

A MI PRIMO

Miguel Ángel, por ser uno de mis motivos para seguir creciendo profesionalmente y darme la fuerza necesaria para seguir luchando por mis objetivos y no dejarme vencer ante cualquier obstáculo.

A MI DIOS

Quien guía cada uno de mis pasos y me da la fortaleza de seguir creciendo y cumpliendo cada uno de mis objetivos trazados.

INDICE

TITULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA FIRMA DEL JURADO	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	5
1.3. OBJETIVOS	5
1.3.1. OBJETIVO GENETAL	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
1.4. JUSTIFICACIÓN	5
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	7
2.1. ANTECEDENTES	7
2.2.1. INTERNACIONALES	7
2.2.2. NACIONALES	10
2.2.4. LOCALES	13
2.2.5. Bases Teóricas de la Investigación	17
III. HIPÓTESIS	21
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1. Diseño de la investigación	22
4.2. Población y Muestra	22
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.4. Plan de análisis.....	26
4.5. Matriz de consistencia	27
4.6. Principios éticos	43

V. RESULTADOS	44
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
VII. CONCLUSIONES.....	51
VIII. RECOMENDACIONES.....	52
IX. REFERENCIAS BOBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS	55

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Tecnología.....	44
Tabla N° 2: Canal De Comunicación y Colaboración Efectiva	45
Tabla N° 3: Medio De Expresión y Creación Multimedia	46
Tabla N° 4: Servicios Informáticos	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Avances tecnológicos	59
Figura N° 2 Programa para toma de toma pedido	59
Figura N° 3 uso de computadoras	60
Figura N° 4 Gestión administrativa y tecnológica	60
Figura N° 5 Campaña de salud.....	61
Figura N° 6 Requerimiento o vencimiento de productos	61
Figura N° 7 Comunicación.....	62
Figura N° 8 Capacitación de productos y clínica de ventas	62
Figura N° 9 Registro de control interno	63
Figura N° 10 Redes sociales.....	63
Figura N° 11 Atención al cliente	64
Figura N° 12 Sistema integrado	64
Figura N° 13 Página web.....	65
Figura N° 14 Programa de toma pedido	65
Figura N° 15 TIC'S	66
Figura N° 16 TIC'S	66

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló para poder definir y determinar la gestión con aplicación de Tic's en las mypes del rubro venta de fármacos. Trujillo, año 2017

En el determinado trabajo de investigación, planteamos el siguiente problema, ¿Por qué las tic's no contribuyen en el desarrollo continuo de las mypes en el rubro fármacos, Trujillo 2017? planteando como objetivo general conocer la gestión con aplicación de TIC'S en un módulo interactivo en la venta de fármacos, enseñar la metodología de la investigación y utilizar herramientas de encuestas para formar investigadores especializados en la ciudad de Trujillo.

El proyecto se desarrolló con una metodología de tipo descriptivo univariado, correlacional, mediante el cual se realizó una encuesta conformada por 16 preguntas con escalas valorativas en la cual pudimos determinar los siguientes puntos más importantes: el 75% indican que les parece muy importante los avances tecnológicos ya que es de vital importancia para su desarrollo laboral. Así mismo el 100% de encuestados consideran que el sistema de toma pedido les resulta muy práctico para el desarrollo de sus actividades cotidianas, asegurando así una atención exclusiva y rápida a sus consumidores finales.

ABSTRACT

This research was developed to be able to define and determine the management with application of Tic's in the mypes of the sale of drugs. Trujillo, year 2017

In the determined research work, we pose the following problem: Why do not tic's contribute to the continued development of mypes in the drug category, Trujillo 2017? proposing as a general objective to know the management with application of TIC'S in an interactive module in the sale of drugs, teach the methodology of the research and use survey tools to train specialized researchers in the city of Trujillo.

The project was developed with a descriptive univariate, correlational type methodology, through which a survey was conducted consisting of 16 questions with valuation scales in which we could determine the following most important points: 75% indicate that progress is very important technological as it is of vital importance for their professional development. Likewise, 100% of respondents consider that the order picking system is very practical for the development of their daily activities, thus ensuring exclusive and fast attention to their final consumers

I. INTRODUCCIÓN

Thompson y Strickland (2004), determina a las TIC'S como nuevas herramientas, componentes y equipos electrónicos, se da la capacidad de almacenar y manipular todo tipo de información que lleva como seguimiento una empresa, bien se sabe que todas las empresas que manejen todos los medios a su alcance y así mismo sepan aprovecharlos, logran el objetivo de ser exitosas.

Por tal motivo, Mujic (2011), hace referente que los avances tecnológicos como informática, telecomunicaciones y computación integran a las empresas un prospecto distinto y poder acceder a los conocimientos, flexibilidad, economía, rapidez, independencia, desarrollo y comunicación

Es un novedoso mecanismo, impulsado por la plataforma tecnológica, la cual se trata de la integración de las redes de teléfonos, televisión, cable y comunicación. Pudiendo así satisfacer las necesidades de distintas organizaciones y poder asegurar un futuro con éxito.

En la editorial de Aniel.es(2017), nos hace mención que las TICs, son cada vez más utilizadas por distintas empresas, puesto que con su uso, las organizaciones han podido obtener excelentes beneficios como: mejorar sus operaciones, tener una mejor cartera de clientes, aperturas de nuevos mercados y un profundo conocimiento acerca de las distintas necesidades que hoy en día se presentan, brindándoles un servicio de mejor calidad y una comunicación minuciosa, tanto con sus empleados como con sus consumidores finales aumentando su eficiencia.

Los avances que se lograron en estas 2 últimas décadas, han logrado una verdadera revolución, tanto en las empresas multinacionales como las Mypes, puesto que todas ellas logran subirse a la revolución de las nuevas y revolucionarias tecnologías que a través de ellas pueden escalar mucho más rápido, generando un mejor posicionamiento en el mercado para cubrir nuevas plazas.

La utilización de la TIC, han proporcionado un ahorro de tiempo y costo, ayudando con la mejora en los flujos de información y comunicación.

Si bien es cierto, hoy en día es de vital importancia hacer el uso adecuado de las TIC, principalmente porque es una herramienta fundamental para el crecimiento, expansión y emprendimiento del negocio.

Mediante el desarrollo de las TIC, se han logrado muchos beneficios, uno de los cuales permite conocer con mejor exactitud las necesidades que presenta cada uno de los clientes, ofrecer la entrega de un mejor servicio, logrando un desarrollo en el número de clientes y optimizando sus recursos propios, con lo cual permitirá lograr aumentar su eficiencia.

Dado el caso en el rubro de fármacos, los programas de información determinan un rol muy importante, puesto que estos indicadores ayudaran a mejorar ante la competitividad del entorno dado su valor estratégico y a desarrollar la gestión interna como: Gestión de almacén, administración logística, base de datos de proveedores, reclutamiento de personal, capacitación constante, programas informáticos de contabilidad, etc.

Entre las principales teorías de recursos y capacidades sobre las estrategias que desarrollan las Mype, se puede resumir en 2 partes: (Rastrollo, 1997). La parte 1, anula con las ideas que son principalmente las necesidades del entorno las cuales deben definir las responsabilidades de la empresa, ofreciendo una base durable para el desarrollo de estrategias.

(Grand, 1991) determina que es un entorno, en la cual las necesidades de los clientes son continuamente cambiantes.

Las estrategias deberían no considerarse instrumentos de adaptación, si no que deberían ser concebidas como un marco que guía cada uno de los desarrollos y adquisición de recursos basados en el conocimiento.(Weight, Wiik y Bouty), considerando que la empresa debe tener una estrategia interna.

Como resultado de la consecuencia, el punto más importante es la eficiencia en la empresa, lo cual no está en los recursos que posee, si no en que la estructuración interna pueda manejarlos de forma integrada.

(Rastrollo, 2000), nos comenta que el impacto de las Tics sobre las barreras de entrada, la demanda, estrategias y estructuras empresariales están originando un

nuevo modelo organizacional, integrados a una producción flexible, mediante el cual se puede visualizar diversas iniciativas organizativas y poder explotar el potencial de activos intangibles en los nuevos procesos electrónicos desarrollando nuevas estructuras organizativas y que a su vez añaden a su gestión sistemas de información y comunicación basados en las actuales tecnologías con el fin de obtener mejores objetivos de resultados en el crecimiento de la empresa.

La finalidad de esta investigación, es determinar un modelo en la cual nos facilite explicar el impacto que genera las Tics, en el rubro de farmacias y poder alcanzar los objetivos planteados en este proyecto, finalizando con las más importantes conclusiones y las futuras líneas estratégicas de investigación, pudiendo así enfrentar los retos que impone la globalización, situación que hay que entender y aceptar como una realidad, más que como una opción.

Ser competitivos requiere también establecer una estrategia, que integrada a un proceso, permita realizarlo de manera eficiente, lo que requerirá utilizar el uso adecuado y estratégico de las TIC, asegurando la satisfacción de los clientes.

Las TIC, se deben integrar y alinear al proceso de planeación estratégica, de tal manera que los servicios aporten valor al negocio, en lugar de ser vistas como un comodín, ofreciendo servicios de calidad, con seguridad a un bajo costo.

Concluyendo que el entorno interno de las empresas han cambiado drásticamente al haberse adicionado nuevos factores y paradigmas relacionados con la producción, información, innovación y presencia geográfica, lo que significa que las empresas deben transformarse para poder ser exitosas bajo las condiciones actuales de la nueva economía y poder enfrentar nuevos desafíos día a día, que le permitan diferenciar el entendimiento y acciones relacionadas con la forma de hacer negocios y con el rol que las TIC juegan para ser exitosas.

1.1.PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

Hoy por hoy, las organizaciones deben contar con un modelo tecnológico, el cual se basa en el uso intenso de las TIC, con el objetivos de poder brindar una mejor información, a través de aplicaciones agiles y un software, basadas en capturas de información para poder definir los procesos en las cuales se debe desarrollar una empresa.

La competitividad que existe en las mypes, parten de una situación actual en la cual se encuentre, mediante la cual se identifican 4 características fundamentales: baja competitividad, poca rentabilidad, baja productividad y baja informalidad, las cuales están envueltas por el difícil acceso al financiamiento, escasas capacidades gerenciales, acceso escaso de información, reducida responsabilidad empresarial y el inadecuado uso de las nuevas tecnologías.

En el Perú, un 80% de las empresas se ubican en el punto de subsistencia, lo cual son entidades económicas sin la capacidad de poder generar una utilidad, estas empresas proveen un flujo de caja el cual es vital, pero que al mismo tiempo no coinciden en el empleo adicional remunerado (Quezada, 2011)

Así mismo podemos ver que en la ciudad de Trujillo, casi todas las Droguerías, no cuentan con un sistema de información y comunicación lo cual hace que su avance sea lento y sin proyección de desarrollo a corto plazo.

Muchas de ellas solo manejan información manual, dejando de lado el traslado de información y transformación de la información. Si bien es cierto, las mypes en su mayoría son formadas por subsistencia familiar en la cual se encuentra la pobreza urbana y rural los cuales se pueden detectar rápidamente.

1.2.ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Por qué las Tic's no contribuyen en el desarrollo adecuado de las Mypes en el rubro de fármacos / Trujillo 2017?

1.3.OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENETAL

- Conocer la gestión con aplicación de las Tics, en un módulo interactivo de las Mypes para la venta de fármacos, enseñando la metodología de la investigación y utilizando herramientas de encuestas para formar investigadores, en la ciudad de Trujillo.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar Las herramientas de Tics que existe en las Mypes del rubro fármacos. Caso: “Farmacia SIFARMA, Trujillo 2017”
- Determinar las estrategias en el desarrollo de Tics con las cuales se caracteriza las Mypes del rubro fármacos. Caso: “Farmacia SIFARMA, Trujillo 2017”
- Identificar las ventajas de desarrollo que conduce el correcto uso de las Tics en el rubro de fármacos. Caso: Farmacia SIFARMA, Trujillo 2017”.

1.4.JUSTIFICACIÓN

Se justifica, porque mediante el uso de las Tic's en el desarrollo de las Mypes, nos facilita una nueva generación de constantes cambios en las organizaciones que las utilicen. Desarrollando nuevas maneras de crecer, accediendo a nuevos mercados internacionales, compartiendo conocimientos, innovando y mejorando la competitividad de una empresa aportando resultados importantes para la toma de decisiones.

Se justifica también, académicamente, porque mediante este indicador, aportara información sobre la gestión basada en aportaciones de las Técnicas de información y comunicación en las Mypes, lo cual se tomará en base a las investigaciones y observaciones que se determinaran en el proceso de evaluación. Con ello ayudara a las empresas ver el nivel de competitividad que tiene en su entorno.

Sirve como punto de partida, en la cual hoy en día se puede evidenciar un impacto potencial en el uso de las TICs, puesto que es a través de este indicador con el cual se transmiten ideas, usos, mensajes y selecciones de compras. Los programas de internet han generado que los conocimientos logren constituirse en el principal foco de desarrollo, lo cual se relaciona con su competitividad y productividad diaria.

Se sabe que en el Perú, las Mypes constituyen el tejido más grueso en el rubro empresarial, hoy en día, se puede evidenciar que las Mypes no hacen el uso adecuado de estas variables como lo es la Gestión con aplicación de Tics pues tienen escasa información para el control y administración de sus negocios, es por ello que mediante esta justificación, concluiremos con una base de investigación, la cual nos permitirá identificar la impresión de comunicación e información que genera su servicio.

Mediante los años de desarrollo en el proyecto, se hace presente que la farmacia los Tres Hermanitos, cambio su razón social el 01 de junio del 2019 a “FARMACIA SIFARMA” bajo los mismos esquemas y lineamientos de trabajo que dejo la anterior empresa y que demuestra crecimiento y desarrollo en nuevas tecnologías y desarrollo de captación de clientes.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.2.1. INTERNACIONALES

Diana M. Quito Junio (2011) en su tesis titulada, **Modelo de gestión Administrativo para las micro y pequeñas empresas ante las actividades comerciales en la ciudad de Quito Universidad Politécnica Salesiana sede – Quito**. Nos menciona que Cersa es una empresa dedicada a la comercialización y adquisición de cartulinas y papeles, enfocada a la adquisición y comercialización de papeles y cartulinas, consiguiendo material de calidad para poder satisfacer la necesidad de sus consumidores, de tal manera lograr posicionar su empresa como una de las mejores en el rubro papelerero.

De acuerdo a su adecuado tamaño y estudio, Ecuador tiene distintas clasificaciones de negocios:

En cuanto a las principales diferencias con las grandes industrias, podemos observar que las pymes tienen un 84.3% de establecimientos con un personal ocupado de 37.7%. Mientras que la Gran Industria tiene un 15.7% de establecimientos y un 62.3% de personal ocupado.

Estudiando los indicadores de gestión, se determinaron las siguientes conclusiones:

- Existe un 2% de quejas, dadas por los clientes en cuanto a las ventas
- Existe un 2% de retrasos, en cuanto a la entrega de productos a los clientes
- Existe un 4% de renunciaciones de empleados
- Cada empleado vende un promedio de 333 clientes al año
- En cuanto al apalancamiento a corto plazo, nos indica que mientras más alto sea el índice, es mejor teniendo en cuenta que las utilidades sean positivas es el caso de Cersa es del 7,07, lo que indica que los activos financieros, producen una rentabilidad muy por encima de los intereses que adeudan.

Es importante, tener suficiente conocimiento del negocio, para identificar y entender los eventos, transacciones y prácticas sobre los estados financieros, en

lo cual la principal evaluación es: Riesgos e identificación del problema y planeación de métodos para alcanzar los objetivos empresariales.

Conclusion: se pudo observar mediante el análisis de investigación, las fallas administrativas, falta de políticas de crédito en cuanto a clientes, montos y fechas de vencimiento para el otorgamiento de mercadería a crédito, falta de manejo de inventario y falta de control en archivo contables.

Finalmente el presente trabajo de investigación, mide la gestión en los distintos niveles la eficiencia y la eficacia operativa, en la cual revela irregularidades y desviaciones en cualquiera de los procedimientos dentro de la organización que afecte el desarrollo de las operaciones.

Alvarez C. y Marco J. (2010) en su tesis “El impacto de las Tics en el desempeño de las mypes en el Ecuador, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2010”

Aquí el autor busca respuestas, ante todo lo referente a las preguntas que se puedan ejecutar a las mypes y el acercamiento a las herramientas de tecnología que desarrollan en cada una de sus zonas, así mismo verificar que tipos de usos se dan a los computadores de los negocios, tales como el internet, correos electrónicos y teléfonos móviles en la ciudad de Salinas. Concluyendo en hacer el estudio del impacto que tienen las Tics en el desempeño que realizan las pypes de Salinas.

Mediante el determinado estudio de investigación, se pudo definir los siguientes criterios:

- En cuanto a la declaración de activos en las Mypes de la libertad, solo el 55% declara y el 45% no
- En cuanto a la penetración de las Tics según el tamaño de las empresas el 84.5% de las empresas de dicha ciudad poseen algún tipo de Tics
- Según los porcentajes de estudio, el 97% de las Pymes cuentan con computadoras, lo cual es herramienta fundamental para el proceso de información y comunicación constante. Dentro de ellas el 71% que posee

computadoras instalaron programas contables y un 63.4% realizan análisis de pedidos, inventarios y logística.

- La finalidad de esta investigación, es que nos pueda servir como base para crear
- Reglamentos de desarrollo en las pymes de Ecuador, por lo cual el estado del mismo deberá prestar mayor atención en asegurar las mejores estrategias, las cuales puedan permitir un desenvolvimiento sustentable de las pymes, poniendo mayor foco a los accesos tecnológicos y administrativos
- Las pymes tienen como importancia el progreso económico y social que desarrollan diariamente en el país. la cual lo amerita en medida que va profundizando y extendiendo la globalización y liberación comercial.

Qarri y Bazini (2011). Las Tics y su influencia en el logro de las metas en las pymes dentro de la industria de servicios utilizando entrevistas personales con los mismos tomadores de decisiones. En el sector de servicios, los resultados revelan que las Tics son herramientas primordiales para los procedimientos de administración y gestión, con la finalidad de crecer y generar mayores innovaciones.

El punto de vista de Peña et al (2012) es analizar el uso adecuado de las Tic en la competitividad de las organizaciones para los posibles países en desarrollo.

Las investigaciones permiten analizar otros factores en los cuales permitan el uso de las Tic como recursos humanos, entorno local y colaboración del sector industrial

Estos factores son evaluados mediante una investigación empírica de 100 mypes de un país en desarrollo como lo es Perú.

Finalizando su investigación, lograron que las medianas y pequeñas empresas de los países desarrollados sigan un enfoque isomorfo, imitando las mejores prácticas de los países en desarrollo.

Enríquez, Cuevas y Adame (2015), tuvo como objetivo analizar minuciosamente el impacto que tiene las Tic en la competitividad de las Mypes

de fabricación en México. Por tal sentido el estudio se desarrolló en el mismo estado con una determinada muestra de 8 en 200 Mypes.

2.2.2. NACIONALES

Jasmine G. (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, año 2013” en la universidad San Martín de Porres. Nos hace mención, que, para el proceso de investigación desarrollada, la aplicación empresarial es controlar y administrar los servicios para el desarrollo de objetivos y metas estructuradas, impulsando información y desarrollar el control de ingresos con un adecuado manejo de cuentas por cobrar.

Según los resultados analizados, lo que ha facilitado a la empresa la gestión de planificación empresarial es:

- El 60% no hacen uso adecuado de la gestión empresarial
- 14% suelen analizar los medios más necesarios
- El 14% reparten las responsabilidades
- El 6% puntualizan los mejores objetivos concretos de la empresa y el 6% utilizan distintos sistemas de control y administración.
- El 56% no cumplen con las adecuadas herramientas de gestión
- 12% programación
- El 6% auditoría interna y el 4% auditoría interna

Si bien es cierto, nos podemos dar cuenta que la mayoría, hace relación que la planeación tiene influencia en los desarrollos analizados para la toma de decisiones, por lo cual no hacen el uso de la planeación detallada, pero si hicieran uso adecuado de ello, se obtendría influencia en el proceso de elección ante las alternativas más importantes para la solución de los obstáculos obtenidos y la elaboración del plan, puesto que debe ser el más adecuado para la toma de decisiones.

Conclusión: Podemos definir, que la estructura organizativa es la apoyatura de la empresa, lo cual facilitara el desarrollo total de la gestión, a través de la estructuración de funciones y áreas de negocios. Se sabe que una inadecuada gestión, conducirá al fracaso de la empresa, causando consecuencias en los

estados financieros hasta la disminución de oportunidades como resultados a una mala gestión. Ello llevara a que la organización sea mal vista ya que conllevan al incumplimiento con los clientes y proveedores.

Es común ver, como concurrentemente las empresas presentan problemas con los formatos de la gestión empresarial, como consecuencia de la falta de conocimientos en la cual desarrollan actividades empíricas, haciendo difícil el logro de resultados

Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Empresas 2006-2007”, se ha desarrollado mediante la información desarrollada en la encuesta sobre las TIC, investigaciones estadísticas conducidas a las grandes empresas que desarrollan diversas actividades como el comercio, viajes, instituciones educativas privadas, transportes, pesca entre otros servicios durante su periodo determinado

Se puede deducir que las empresas que fueron evaluadas en las encuestas, se basan en actividades económicas, tal y como actividades que integran la mayor cantidad de empresas, resaltando 27.5% del total, comercio y manufactura con un 18.1% y 13.9% respectivamente.

En algunos casos, las empresas informaron que no lograron llegar a representar más del 60% en el total de actividades, como los casos que se dieron en las agencias de viajes, agroindustrias, restaurantes, establecimientos de hospedaje, en los cuales los resultados son referenciales al análisis final.

Las variables estudiadas, pertenecen a una infraestructura informática y de servicios a nivel nacional y sectorial

Mediante el análisis de las TIC a nivel nacional, se pudo obtener los siguientes resultados: 95.5% de empresas cuentan con computadoras y el 92.7% cuentan con acceso a internet. El 97% utilizan la telefonía fija. Las comunicaciones telefónicas son hasta la actualidad las ganadoras de los procesos de convergencia en tecnologías de industrias y servicios más rápidas, por lo que se ha convertido en un medio de comunicación indispensable

Las organizaciones que tiene acceso a un sistema de internet, suelen utilizar este servicio para lograr una comunicación fluida y acceder a la búsqueda de mejores y desarrollados productos, logrando un crecimiento del 85.5%.

Deysi Diaz y Blanca V. (2015) en su informe “El estudio exploratorio de la oferta de comercio electrónico en un conjunto de Micro y pequeñas empresas (MYPES) localizadas en diversos distritos de Lima Metropolitana”

Rivera. P (2012), nos comenta actualmente que el creciente manejo de las TIC’S, únicamente no se ha reducido los seguimientos digitales entre la sociedad y las personas, sino también el cambio de la forma en la cual las organizaciones suelen negociar, los mismos que el propio entorno exige, para una organización interna y sus procesos comerciales mediante los cuales faciliten el desarrollo al comercio electrónico.

Hocsman (2005) nos hace referente que el uso del internet, ofrece a los grandes empresarios una cartera de posibilidades para hacer una disminución de barreras al momento de entrar al mercado, logrando un excelente grado de expansión publicitaria y poder desarrollar su mercado, debido a que los tiempos y espacios se disipan.

Mediante algunos estudios de investigación, se demostrará que el comercio electrónico, no solo nos da respuesta a los resultados económicos, sino también que existen distintos indicadores que pueden desarrollar y difundir su conocimiento.

- Inserción de medios de pagos y bancarización
- Fuerza de la notable oferta
- Infraestructura tecnológica
- Capacidad de la demanda
- Rapidez al adoptar nuevas tecnologías

Bien se sabe que las empresas que utilizan el adecuado manejo de las TICs, cuentan con un desarrollo más rápido, con el talento de invertir y poder obtener mejores beneficios. Como resumen incrementa su productividad, reducen costos y posee la oportunidad de ingresar a mercados nuevos. Teniendo en cuenta que, a pesar de los beneficios obtenidos, existe la tendencia en las mypes que el acceso

al comercio electrónico es uno de los materiales más importantes que utilizan grandes empresas, generando un aumento en la línea de productividad.

De acuerdo a los resultados de las encuestas por el instituto Nacional de Estadísticas e Informática, se rescató los siguientes resultados:

- El 67% de estas organizaciones, cuentan por lo menos con 1 computadora
- El 23.5% con un móvil con acceso a internet
- El 60% de las empresas (MYPES), indicaron que las técnicas de información y comunicación que poseen tienen una antigüedad de por lo menos 3 años
- El 90.95 cuentan con internet

La realidad de que el 90.9% de las mypes, tienen acceso a internet, es muy importante, ya que las personas encargadas de dirigir estos negocios, valoran la versatilidad y desarrollo de estos medios, así mismo ven que mediante estos beneficios, contribuyen a las necesidades empresariales, los cuales se ven reflejados día a día.

2.2.4. LOCALES

Manuel A. Montoya (2013) “Propuesta de un modelo de gestión financiera para mejorar la situación económica financiera de las Mypes de comerciales del mercado la Hermelinda” nos menciona que en la actualizada investigación se llevó a cabo con la única finalidad de dar a conocer la importancia que desarrolla la gestión financiera y administrativa. El cual tiene como finalidad ayudar a que la administración de potenciales fuentes de riquezas puedan mejorar su situación económica.

Mediante el determinado análisis de encuestas, se obtuvo la información que un 70% de empresarios, no están amparados ante ningún régimen tributario, el cual es generado por la falta de tiempo y orientación hacia la formación de la empresa.

La mayor parte del porcentaje de participación, financian sus negocios con recursos propios o prestamistas naturales sin ninguna formalidad en la obtención de créditos

AVILA ARTEAGA AMPARO IVETH (2011) en su tesis, se enfoca en los procesos para para un mejor acceso al financiamiento que necesitan las Mypes del sector calzado en el Porvenir ante las distintas entidades bancarias y no bancarias

Mg Javier Ulloa Succha. Se enfoca en la problemática de como planificar el financiamiento de las micro y pequeñas empresas en el distrito del porvenir para aumenta el desarrollo de la mayoría en el sector calzado

Según los resultados en su proyecto de investigación, Manuel A. hace referente lo siguiente:

- El porcentaje del 40% de comerciantes llevan trabajando 5 años, mientras que el 35% vienen laborando de 6 a 10 años y un 10% más de 11 años en el negocio
- El 47.5% de los encuestados no cuentan con trabajadores propios, el 47% entre 1 a 3 y el 12% entre 4 a 6 trabajadores.
- El 65% de los comerciantes trabajan con capital propio y no están actualizados con los actuales procesos tecnológicos

Las empresas bancarias y no bancarias, deben poner mayor importancia en la falta de información para los créditos a los comerciantes, adiestrándolos a invertir y desarrollarse, teniendo presente que, captado al microempresario con un crédito, se tiene el resultado de ampliar la gama de otros productos, con el mejor objetivo de lograr mayores rentabilidades de las inversiones.

También se recomiendan a los microempresarios, hagan sus trámites de créditos mediante acuerdos formales con los bancos o entidades de finanzas y que no acudan rápidamente a prestamistas por lo que sus intereses son elevados.

Por último, se recomienda a los micro empresarios, obtengan mayor capacitación en técnicas contables y financieras, verificando el punto de equilibrio y análisis de su empresa en desarrollo.

Marisa R. y Juan T. (2014) en su investigación **“Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa FAMIFARMA SAC y su efecto en las ventas año 2014”**

Tiene como principal objetivo, analizar en como la implementación de un sistema de control interno en el inventario de la mercadería puede mejorar las ventas diarias, por lo cual se realizó un análisis de las ventas y luego dar como resultado las actividades de control durante los procesos de requerimiento, recepción, verificación, almacenamiento y dispensación, mediante guías de cuestionarios y entrevistas.

Ramón J. (2014) nos hace presente que el control interno de las empresas privadas se ha convertido en una de las principales bases de las organizaciones empresariales, por lo que, a través de ello, podemos evidenciar la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Gómez G. (2014) mediante libro de control interno, nos menciona que ha sido aplicado y diseñado como herramienta principal para el desarrollo y logro de objetivos, evitando fraudes, violación de principios y normas contables, fiscales y tributarias

Mediante unos estudios de investigación en el negocio se pudo determinar los siguientes resultados.

- El 100% de los empleados, tiene conocimiento que la empresa cuenta con un programa en el cual detalla sus funciones de cada representante integrado en la organización.
- El 50% de los encuestados saben que hay un organigrama de funciones aprobadas por la empresa y el otro 50% no.
- El 100% tiene conocimiento que existe un flujograma sobre todos los procesos de la organización
- El 100% tiene conocimiento que la empresa cuenta con un manual de procedimientos operativos
- El 100% conoce que todas las compras son requeridas por el almacén

Misari M. (2012), nos hace menciona que la identificación de una determinada gestión en las empresas, se desarrollan en fases o etapas de una gestión administrativa empresarial, determinando que es la planeación, organización, dirección y control, el cual propone la verificación del sistema de

control y así mismo pueda facilitar el mejor desarrollo de la gestión, conllevando al resultado de metas y objetivos que la empresa determine.

Se puede observar que, a través de los resultados obtenidos, la empresa FAMIFARMA SAC, presenta deficiencia al manejo adecuado de inventarios, los cuales son desarrollados a través de técnicas de información y comunicación. Formalizando medidas organizadas que conlleven a obtener una estructura clara del control interno a través de todos los procesos de ventas y que permita conocer las actividades según el cargo establecido.

Julca y Pretell (2016) elaboro un sistema de gestión logística para poder generar ventajas competitivas de la ferretería “El Ingeniero EIRL” distrito de Trujillo región la Libertad. Nos menciona que las causas que suelen afectar a la gestión de almacén se concentran en lo siguiente: bajo rendimiento en el control detallado de materiales, poca capacitación al personal y deficiente distribución, por lo cual es importante una determinada estructura orgánica, reacomodar los procesos y capacitación constante a los individuos que pertenece a la empresa.

Se concluye que el 38% utiliza una herramienta para controlar sus materiales, a través de un programa en Excel.

Se concluye que la empresa no lleva un uso adecuado en el control de ingresos y salidas de materiales almacenados, debido al incorrecto uso y falta de información. Con el análisis de resultados se puede determinar que la mayor parte de las micro empresas ferreteras en la ciudad de Trujillo solo suelen monitorear sus inventarios a través de un programa de Excel.

Cosavalente (2015) en su estudio titulado Diseño de un sistema de Información Gerencial y su incidencia en la Gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L - Pacasmayo 2014. Nos da a conocer que: el 100% de encuestados, afirma que llevan un sistema manual de toma pedidos y control de Stocks, lo cual es una gran desventaja para el desarrollo de operaciones al no contar con un software el cual guie a toda la organización.

Mediante el resultado de la investigación, nos arroja que la empresa en la que se llevó a cabo los proceso, hace uso de un sistema manual para gestionar

las operaciones, mediante lo cual nos indica que no cuentan con un software adecuado que les facilite y conecte a todas las áreas que la empresa que posee.

2.2.5. Bases Teóricas de la Investigación

Harold K, (2012) define los procesos de administración como el desarrollo de control en el cual se mantiene un ambiente estable trabajando en equipo y cumpliendo funciones específicas de manera práctica y eficaz.

Áreas en las que necesita ampliar sus áreas:

Esta definición masiva necesita ampliarse en áreas como:

- Gerencia, en la cual se realiza funciones gerenciales en la cual planifica, dirige, organiza, integra y controla al equipo de trabajo.
- Niveles de organización
- Administración ya que en cualquier momento se debe aplicar
- El objetivo de todo gerente es alcanzar las metas establecidas por la empresa creando un valor agregado
- El área de administración se responsabiliza de la productividad, dando efectividad y eficiencia para el logro de la eficacia.

Mediante estudios, los gerentes han definido que una organización útil y clara, facilita el análisis administrativo, por lo cual al estudiar administración es indispensable desglosarla en 5 principales funciones gerenciales (organizar, dirigir, controlar, integrar a personal y planificar). En este libro las teorías, conceptos, técnicas y los principios administrativos están acogidos en 5 funciones gerenciales, mediante las cuales establecen una estructura útil e indispensable para la empresa.

Planear: se enfoca en elegir misiones y objetivo para el logro de las metas, decidir proyectos para acciones futuras entre distintas alternativas. Para que un plan sea efectivo es indispensable analizar las propuestas establecidas y se logre los objetivos establecidos a favor de la empresa.

Organizar: se basa en el conjunto de personas que logran trabajar en equipo, los cuales tienen una meta con diversas funciones a desarrollar entre ellos o alguien que asegure la meta de los resultados.

Dirigir: asesorar y guiar a un equipo de trabajo, los cuales son capaces de lograr metas organizacionales. Muchos gerentes definen que sus problemas principales nacen de las personas, sus deseos y actitudes ante sus comportamientos.

Integrar al personal: aquí se cubre todos los puestos de la estructura organizacional. Mediante el cual se logra al poder identificar las fuerzas de trabajo, inventariar al equipo de personas que suelen participar en los procesos de implementar y asesorar a un grupo de individuos para el desarrollo de distintas funciones,

Controlar: aquí se mide y corrige el desempeño de cada persona y de la organización, asegurando que se cumplan los planes y que también se mida el desempeño en relación a los planes y metas trazadas por la empresa. Por lo general se relaciona a la medición de logros establecidos.

Mediante los procesos de administración se mantiene y diseña un ambiente, logrando que los representantes puedan cumplir con las diversas metas y objetivos de forma eficaz. Mediante estudios realizados se ha demostrado que una organización útil y clara, puede facilitar el análisis administrativo, por lo cual es indispensable realizar el desglosamiento de sus 5 funciones principales.

MYPES

Las Mypes en la actualidad cumplen una determinada labor, puesto que hoy en día los negocios son considerados como la fuerza a impulsar el crecimiento económico, generando empleos y reduciendo la pobreza en los determinados países de desarrollo.

Se conoce que cuando los empresarios de estas pequeñas y medianas empresas crecen, comienzan a generar más trabajo, mayor mano de obra y así poder ir incrementando sus vetas y dirigiéndose al logro de los mejores beneficios.

Sin embargo, las mypes, se enfrentan a un conjunto de obstáculos que limitan su determinada estabilidad a largo plazo. Importantes estudios, hacen presente que la mortandad de los negocios tiene mayor crecimiento en los países en desarrollo que en los países ya desarrollados.

Por lo tanto, las empresas deben extender estrategias claras y precisas de corto y largo plazo, para cuidarse de la mortalidad que enfrenta el mercado, teniendo presente que el crear e iniciar una empresa trae consigo muchos riesgos.

Martínez Ruiz (2007)

Nos menciona que las pequeñas empresas desarrollan un papel indispensable en la economía del sector pero que al mismo tiempo se logra observar bajos niveles de supervivencia y la notable consolidación empresarial.

En el Perú no se ha realizado estudios que señalen los factores que limitan su desarrollo y crecimiento, por lo cual el presente estudio estudia los objetivos principales para aumentar sus oportunidades de éxito, disminuir las tasas de mortalidad y aumentar los ciclos de supervivencia a largo plazo.

Uno de los principales mecanismos, refleja la aportación de grandes corporaciones multinacionales, mediante las cuales se crean puestos de trabajo y aumentan la demanda de bienes y servicios y ser aprovechadas por las mypes.

Como segundo estudio, manifiesta el papel de la actividad emprendedora en el desarrollo económico, haciendo presente que las iniciativas de emprendimiento necesitan un ambiente que les pueda ofrecer condiciones dirigidas a sus diversas necesidades.

Al poder unirse estos dos mecanismos y actuar de forma simultánea, se consigue un crecimiento económico para la empresa

Okpara y Wynn (2007) analiza las restricciones para el desarrollo de las Mypes. Categorizando los problemas de la misma. Las oportunidades administrativas se concentran en el sistema organizacional y en la habilidad para poder obtener y desarrollar los recursos necesarios por la organización, incluyendo temas de relevante importancia con finanzas, el personal y la gerencia

Perren (1999) nos menciona 4 factores que intervienen en el desempeño de los empresarios, los cuales se determinan en: motivación al crecimiento, acceso a los recursos, demanda del mercado y las habilidades gerenciales para el logro de lo establecido.

Harris & Gibson (2006) Describe que los problemas externos integran temas de infraestructura, baja demanda, corrupción y tecnología.

Ansoff, en su modelo, segmenta las oportunidades de las mypes en operativos, estratégicos y administrativos. Teniendo conocimiento que en las decisiones operativas suelen acostumbrarse a captar la atención que brinda la empresa, teniendo como objetivo primordial, maximizar la rentabilidad de las operaciones que están en desarrollo, acaparando temas con fijaciones de precios y decisión de gastos a favor de la organización que lo amerite.

TICs

Maricielo Osorio Huaman (2015), en su destacado libro, tecnologías de información y comunicación, nos menciona que los avances de la tecnología y la ciencia, influyen en todos los sectores de la sociedad. Hoy en día es poco probable encontrar ambientes que no necesiten de un conocimiento mínimo en el uso adecuado de computación.

Esta herramienta (TICs) puede contribuir a los avances de distintas áreas, sin embargo, el desarrollo y aceptación de las mismas, plantean distintos desafíos por lo que su trabajo solicita de nuevas habilidades, los cuales tendrán que capacitarse para el desempeño de su uso.

III. HIPÓTESIS

En el actual estudio de investigación, no consideramos hipótesis, al ser una investigación descriptiva cuantitativa, en la cual según el autor Hernández, nos da a conocer que una investigación es cuantitativa cuando se aplica como plantear un problema de investigación, en las cuales se analizan preguntas, objetivos, justificación viabilidad y evaluación de la investigación con las posibles deficiencias en el problema. Así mismo un planteamiento es cuantitativo cuando se afinan ideas, evalúan, comparan e interpretan un problema que derivan de los distintos objetivos del investigador.

Descriptiva, porque la meta del investigador es describir fenómenos, contextos, sucesos y situaciones como son y cómo se manifiestan en distintos estudios descriptivos.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Tipo de investigación cuantitativa, diseño No experimental–Transversal–Descriptiva

Cuantitativa, porque las variables son expresadas en números y contara con un análisis estadístico mediante los cuales podrían ser medibles.

No experimental, porque el diseño de la investigación se realizó sin tergiversar las variables de estudio.

Transversal, debido a que se recolectaran datos en un solo momento en un tiempo determinado.

Descriptiva porque según Hernández, en este tipo de investigación hay una realidad que conocer, lo cual se puede dar a través de la mente, mediante este modelo de investigación se realizan fenómenos sin manipular variables.

M – O

DONDE

M: Muestra

O: observación

4.2. Población y Muestra

Se trabajará con una población censal, ya que nos dirigimos a un determinado grupo de personas, los cuales prestan sus servicios en una determinada empresa.

- **Universo:** el universo está conformado por 4 farmacéuticos del sector farmacia y salud, rubro medicamentos, ubicada en Av. Mansiche #1367 en la ciudad de Trujillo.
- **Muestra:** se recolectarán datos, a través de encuestas, basadas en 16 preguntas de tecnológicas y administrativas para el desarrollo de las pymes.

4.3. Definición y operacionalización de variables

GESTIÓN CON LA APLICACIÓN DE TICS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTAS DE FARMACOS CASO: BOTICA LOS TRES HERMANITOS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
V1. Gestión de TIC's	Tecnología	<p>1.1.1 Se informa de los avances tecnológicos que contamos hoy en día</p> <p>1.1.2 Se informa las causas principales que afectan a la gestión de programas oportunamente</p>	<p>1. ¿Le parece interesante los avances tecnológicos de hoy en día?</p> <p>2. ¿La empresa cuenta con algún programa de software para la toma de pedidos?</p> <p>3. ¿cree usted importante el uso de computadoras en la empresa?</p> <p>4. ¿le parece importante la gestión administrativa y</p>	Encuesta	<p>A. Siempre</p> <p>B. A veces</p>

			tecnológica que se les brinda en la empresa?		C. Nunca
Canal de Comunicación y colaboración efectiva	<p>1.1.1 Gestiona el uso adecuado de comunicación efectiva y elaboración en toda circunstancia</p> <p>1.1.2 Gestiona la implementación de un sistema de comunicación y control interno para para el desarrollo de sus responsabilidades hoy en día</p>	<p>5. ¿realizan campañas de salud?</p> <p>6. ¿Reportan de inmediato el requerimiento o vencimiento de productos?</p> <p>7. ¿en tu entorno laboral, mantienen una comunicación fluida?</p> <p>8. ¿Reciben capacitaciones sobre los productos y clínicas de ventas?</p>			
Medio de expresión y creación multimedia	<p>1.1.1 Valora los medios de creaciones tecnológicas oportunamente</p> <p>1.1.2 Analiza un libro de control interno</p>	<p>9. ¿considera importante el registro de control interno?</p> <p>10. ¿Le parece importante la</p>			

		<p>aplicándolo como herramienta fundamental de trabajo en toda circunstancia</p>	<p>comunicación por redes sociales?</p> <p>11. ¿considera importante la atención al cliente?</p> <p>12. ¿Utiliza un sistema integrado?</p>		
	Servicios informáticos	<p>1.1.1 Valora los servicios de información en toda circunstancia</p> <p>1.1.2 Conoce los servicios informativos de la empresa en todo momento</p>	<p>13. ¿cuenta la empresa con una página web?</p> <p>14. ¿le parece importante el programa de toma pedidos?</p> <p>15. ¿conoce las siglas TIC?</p> <p>16. ¿le parece importante el sistema de control de caja?</p>		

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Para el desarrollo de nuestra investigación, se aplicará la técnica de las Encuestas

Instrumentos: para recolectar la información de la investigación, se aplicará un cuestionario, el cual está basado mediante 16 preguntas, distribuidas en 3 partes, la primera parte consta de avances y procesos tecnológicos, la segunda sobre procesos de comunicación, capacitación e inducción al personal y tercero el uso de programas y creaciones tecnológicas.

4.4. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, se hará uso del análisis descriptivo. El procesamiento de los datos obtenidos se realizó mediante el programa de Microsoft Excel mediante el cual se logró construir la base de datos elaborando tablas de distribución y gráficos estadísticos.

4.5. Matriz de consistencia

GESTIÓN CON LA APLICACIÓN DE TICS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTAS DE FARMACOS CASO: BOTICA LOS TRES HERMANITOS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017					
Variable	Objetivos	Marco Teórico	Hipótesis	Variable	Metodología
	<p>Objetivos</p> <p>General:</p> <p>Conocer la gestión con aplicación de las Tic's, en un módulo interactivo en las micro y pequeñas empresas en la venta de fármacos, para enseñar la metodología de la investigación utilizando herramientas de encuestas para formar investigadores, en la ciudad de Trujillo.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p>	<p>Antecedentes</p> <p>A nivel internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qarri y Bazini (2011). Hace referente sobre los importantes cambios de las Técnicas de información y comunicación y su influencia en el logro de objetivos, realizando un uso adecuado de entrevistas con los 	<p>Hipótesis general</p> <p>No se considera hipótesis, por ser una investigación descriptiva cuantitativa, en la cual nos da a conocer que una investigación es cuantitativa cuando se aplica como plantear un problema de investigación, en las cuales se analizan los objetivos, preguntas,</p>	<p>Gestión de Tic's</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnología • Canal de comunicación efectiva y colaboración • Medio de expresión y creación multimedia • Servicios informáticos 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal descriptiva</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">M=O</div> <p>Población y Muestra</p> <p>Población censal</p> <p>Universo</p> <p>conformado por 4 farmacéuticos</p> <p>Muestra</p>

	<p>Identificar las herramientas de Tic's que existe en las micro y pequeñas empresas del rubro fármacos. Caso: "Farmacia SIFARMA, Trujillo 2017"</p> <p>Determinar las estrategias en el desarrollo de TICS con las cuales se caracteriza las mypes del rubro fármaco. "Farmacia SIFARMA, Trujillo 2017"</p> <p>Identificar las ventajas de desarrollo que dirige el correcto uso de las Tic's en las micro y pequeñas empresas del rubro fármacos. Farmacia SIFARMA, Trujillo 2017".</p>	<p>que tomaran las mejores dentro de un sector de myes</p> <p>A nivel local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marisa R. y Juan T. (2014) en su Tesis "Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa FAMIFARMA SAC y su efecto en las ventas año 2014" • Julca y Pretell (2016) en su tesis titulada Diseño de 	<p>justificación, viabilidad y la evaluación de la investigación con las posibles deficiencias en el problema</p>		<p>cuestionario</p>
--	---	--	---	--	---------------------

		un Sistema de Gestión Logística para Generar Ventaja Competitiva de la Ferretería “El Ingeniero” E.I.R.L. en el Sector Construcción del Distrito de Trujillo			
--	--	---	--	--	--

4.6.Principios éticos

El presente informe está basado a las micro y pequeñas empresas, empleando como principios éticos la confidencialidad y confiabilidad, debido me mediante las encuestas pudimos determinar distintas oportunidades reales.

4.7.Beneficencia y no maléfica

En la cual se asegura el bienestar e integridad de las personas que participan en la investigación determinada

4.8.Consentimiento informado y expreso

Mediante la realización del cuestionario, la información proporcionada será consentida por el encuestado, respetando su voluntad de apoyo a la investigación realizada.

5. Responsabilidad

Al momento de recolectar los datos, trabajare responsablemente, con el único fin de brindar una información confiable.

V. RESULTADOS

Tabla N° 1
Tecnología

DATOS

GENERALES

Avances tecnológicos

siempre	3	75%
a veces	1	25%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

PROGRAMA PARA

TOMA DE PEDIDO

siempre	3	75%
a veces	1	25%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

USO DE

COMPUTADORAS

siempre	3	75%
a veces	1	25%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

IMPORTANCIA SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Y TECNOLÓGICA

Siempre	4	100%
a veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Tabla N° 2:
Canal De Comunicación y Colaboración Efectiva

CAMPAÑA DE SALUD		
Siempre	0	0%
a veces	0	0%
Nunca	4	100%
TOTAL	4	100%

REQUERIMIENTO O VENCIMIENTO DE PRODUCTOS		
siempre	3	75%
a veces	1	25%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

COMUNICACIÓN		
siempre	4	100%
a veces	0	0%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

CAPACITACIÓN DE PRODUCTOS Y CLINICA DE VENTAS		
siempre	0	0%
a veces	2	50%
Nunca	2	50%
TOTAL	4	100%

Tabla N° 3:
Medio De Expresión y Creación Multimedia

REGISTRO DE CONTROL INTERNO		
siempre	3	75%
a veces	1	25%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%
REDES SOCIALES		
Siempre	3	75%
a veces	1	25%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%
ATENCIÓN AL CLIENTE		
Siempre	4	100%
a veces	0	0%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%
SISTEMA INTEGRADO		
Siempre	4	100%
a veces	0	0%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Tabla N° 4:
Servicios Informáticos

PAGINA WEB		
siempre	0	0%
a veces	0	0%
nunca	4	100%
TOTAL	4	100%
PROGRAMA DE TOMA		
PEDIDO		
Siempre	4	100%
a veces	0	0%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%
TIC'S		
Siempre	0	0%
a veces	0	0%
nunca	4	100%
TOTAL	4	100%
CONTROL DE CAJA		
Siempre	2	50%
a veces	2	50%
nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

FUENTE: CUESTIONARIO APLICADO A LOS REPRESENTANTES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO VENTA DE FÁRMACOS. CASO: FARMACIA LOS “TRES HERMANITOS” EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

TABLA 1

Tecnología

El 75% de trabajadores suelen hacer uso de los avances tecnológicos en la cual desarrollan sus conocimientos en distintas redes sociales y medios de comunicación, mientras que un 25% suelen a veces utilizar este tipo de medio comunicativo e informático. También podemos analizar que el 75% de trabajadores, toma como gran importancia el programa de toma pedido en la cual nos indican que es una herramienta fundamental y práctica para su atención al consumidor final. Considerando que el 100% de trabajadores hacen presente la importancia que el gerente le da a la gestión administrativa y tecnológica brindada por la empresa. Estos resultados coinciden con lo expuesto por **Alvarez C. y Marco J. (2010)** el cual nos indica sobre el gran impacto que tiene las Tics en el desarrollo del trabajo en la cual el autor busca respuesta ante todo lo que pueda ejecutar en las mypes y el acceso a las herramientas de tecnología de información y comunicación, verificando que tipo de uso se dan a las computadoras y a las redes sociales establecida por la empresa obteniendo un 84.5% de penetración en las cuales poseen algún tipo de TIC's.

La importancia de las TICS en las mypes, es el progreso económico y social que presenta el país, la cual lo amerita en medida que va profundizando y extendiendo la globalización y liberación comercial.

TABLA 2

Canal de comunicación y colaboración efectiva

Jasmine G. (2014) nos menciona que la gestión empresarial es administrar y suministrar todos los servicios para el desarrollo y cumplimiento de metas establecidas por la empresa a mediano o corto plazo, en la cual mediante nuestro estudio de investigación tenemos que el 100% de trabajadores indican, tener una comunicación fluida ya que es de gran importancia para el logro de sus objetivos y poder impulsar información a la toma de decisiones. También tenemos en cuenta que un 75% nos hacen presente que suelen informar inmediatamente el quiebre de productos y vencimiento de los mismos. Mediante los resultados obtenidos nos podemos dar cuenta que la planeación de la gestión administrativa tiene mucha influencia en la toma de decisiones y que si se hiciera un uso adecuado de ello se obtendría influencia en cada uno de los procesos administrativos que requiera la empresa. Considerando que es de vital importancia capacitar al personal en las técnicas de ventas y capacitación de productos a recetar, por lo que según estudio solo el 50% está capacitado.

Esto coincide por lo expuesto en **Marisa R. y Juan T. (2014)**, en lo cual nos hacen referente que tienen como objetivo principal, determinar la implementación de un sistema de control interno en el inventario de toda la mercadería que posee la empresa y poder guiarse a la toma de pedidos y caducidad de sus productos, pues estas actividades de control, requerimiento, recepción, atención al cliente y almacenamiento ayudaran al seguimiento continuo y de menor estrés a sus colaboradores.

Hocsman (2005) nos comenta que el uso del internet ofrece a los empresarios una amplia cartera de oportunidades como, disminuir las barreras al entrar al mercado, lograr una excelente difusión publicitaria y ampliar su mercado. Es así lo cual nos hace referencia que el 67% de mypes cuenta con por lo menos una computadora para llevar a cabo sus procesos empresariales y controles administrativos en la captación de clientes.

Con respecto al conocimiento de las campañas de salud, se puede determinar mediante la tabla 2 que el 100% de trabajadores desconocen de estas campañas con la afiliación de un laboratorio con el cual trabajan. Esto coincide en lo expuesto por **Jasmine G. (2014)** en lo cual nos hace referente que solo un 16% analizan los medios necesarios para el desarrollo de estas campañas u otras actividades que ayuden al crecimiento del negocio y pueda tener mayor participación en el mercado.

La empresa cuenta con acceso a internet. Lo cual es muy importante ya que las personas encargadas de dirigir el negocio, valoran la versatilidad y el desarrollo continuo de estos medios a los cuales se trasladan y ven reflejados los beneficios de oportunidades que día a día se presentan, por lo cual contribuyen a las necesidades empresariales.

TABLA 3

Medio de expresión y creación multimedia

Referente al servicio de atención al cliente, podemos determinar que el 100% de trabajadores suelen siempre brindar un buen servicio al cliente, esto debido que gran parte de ellos organizan su trabajo utilizando programas expuestos por la empresa.

Para el registro de control interno, se registra que el 75% marcan sus horarios de ingresos y salidas en un sistema integrado, mientras que un 25% suelen tener problemas por descuentos según días acumulados de tardanza. Esto coincide con lo expuesto por **Gómez G. (2014)**, en su libro control interno, nos habla que el control interno ha sido diseñado y considerado como la herramienta más importante para el logro de objetivos, así mismo evitar fraudes y errores teniendo como semejanza que el 50% de trabajadores saben que hay un organigrama de funciones y formatos aprobados por la empresa.

Misari M. (2012), menciona que la identificación de una eficiente gestión en las organizaciones, se encuentran en las etapas de la gestión empresarial, las cuales son planeación, organización, dirección y control que mediante ellas proponen la evaluación de un sistema de control y que pueda facilitar el mejoramiento de la gestión, el cual conlleve al logro de las metas trazadas por la empresa

TABLA 4

Servicios informáticos

Con respecto a la aplicación de programas para la toma de pedidos, podemos determinar que solo un 100% de trabajadores suelen utilizar este indicador ya que les facilita de manera practica el requerimiento de los productos, pero al mismo tiempo, nos podemos dar cuenta que el 100% trabajadores desconocen de las TIC's, lo cual les impide desarrollar sus conocimientos e identificación con sus potenciales consumidores, al no contar con una página web o un Facebook. Esto coincide en lo expuesto por Hocsmán (2005) el cual nos hace referente que el uso de internet, en el ámbito comercial, ofrece a los empresarios una cartera de posibilidades, como hacer una disminución de las barreras al momento de entrar al mercado y ampliar su mercado con la captación de nuevos clientes esto debido a que los límites de tiempo y espacio se disipan.

Bien se sabe que las empresas que utilizan el adecuado manejo de las TICs, tienen un crecimiento más rápido, con capacidad de invertir más y tener mejores beneficios. En resumen, aumenta su productividad, reducen sus costos y tienen oportunidad de acceder a nuevos clientes y mercados. Pero que, a pesar de los contundentes beneficios, existe la tendencia en la MYPES, que el acceso al comercio electrónico es exclusivamente de las grandes empresas, por lo cual genera un incremento en la línea de productividad para ambas.

VII. CONCLUSIONES

Podemos determinar que la mayoría de los trabajadores de la mype suelen utilizar sistemas integrados para el desarrollo de sus labores y crecer como empresa, buscando dar una buena atención a sus clientes pero que, a la vez, la empresa carece de una página web para la captación de nuevos clientes y demostración de sus servicios. También podemos identificar que gran parte de la mype desconocen de la importancia fundamental que tiene el desarrollo de la gestión y las Tic's en la empresa y en su vida cotidiana, pues a través de ello se realiza un mejor manejo de roles y responsabilidades asignadas por cada colaborador. No obstante, se sabe que todo ello es posible a través del manejo de computadoras y aplicaciones de algunos sistemas incorporados en la mype.

Como empresa dedicada al rubro de fármacos, contamos con el 80% de trabajadores con grado técnico puesto que es muy importante tengan conocimientos específicos y contundentes al momento de recomendar un medicamento y saber que componentes contiene, de igual forma saber de inyectables y conocer la interpretación de las recetas médicas.

VIII. RECOMENDACIONES

La Mype debería actualizar sus redes sociales y generar alianzas con algunos laboratorios para desarrollar campañas de publicidad y salud, es así que mediante estas actividades la empresa se posiciona más en el mercado y tiene un mejor reconocimiento ante sus posibles competidores del sector.

IX. REFERENCIAS BOBLIOGRÁFICAS

- Quezada T. (2008). Rol promotor del estado para el desarrollo e internacionalización de las PYME
- **Marisela O. (2015). Las tecnologías de la información y la comunicación en la transformación educativa empresarial /** <https://www.transformacion-educativa.com/attachments/article/137/Libro%2003%20-%20Las%20tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20la%20comunicaci%C3%B3n.pdf>
- (Tesis doctoral Manuel Jesús Caro Encalada, 2008) El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el sector fármacos en la península de Yucatan, hacia un modelo explicativo. http://oa.upm.es/5300/1/MANUEL_JESUS_CARO_ENCALADA.pdf
- Qarri y Bazini (2011) indican sobre los importantes cambios de las TIC y su influencia en el logro de las metas en las pymes dentro de la industria de servicios http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2682/1/2017_Ruiz_Efecto-de-las-tecnologias-de-informaci%C3%B3n-y-comunicacion.pdf
- **Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las Empresas 2006- 2007. Los resultados presentados en el documento “PERU: Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Empresas 2006-2007”**
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6268/Otaegui_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- **Julca y Pretell (2016) en su tesis titulada Diseño de un Sistema de Gestión Logística para Generar Ventaja Competitiva de la Ferretería “El Ingeniero” E.I.R.L. en el Sector Construcción del Distrito de Trujillo**
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3893/MICRO_TIC_PAREDES_CONTRERAS_ROXANA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%C3%8DGUEZ_MARIS_A_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf“Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma s.a.c. y su efecto en las ventas año 2,014”
- Peter Yamakagua (2010). Modelo tecnológico de integración de servicios para las MYPE peruanas.
- <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf>
- Morales Muñoz (2011), diseño de un modelo de gestión administrativo financiero para
 - las MYPES dedicadas a las actividades comerciales en la ciudad de Quito,
 - (dspace.ups.edu.ec - recopilador)
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Formulación de Hipótesis
- Montoya, M. (2013). Propuesta de un modelo de gestión de financiamiento para mejorar la situación económica financiera de las myes de comerciantes del mercado la Hermelinda-Trujillo
- **Mark C. (2012).** La administración una perspectiva global y empresaria Extraído: [content/uploads/2016/05/Administraci%C3%B3n-14ed-Harold-Koontz- Weihrich-y-Cannice.pdf](content/uploads/2016/05/Administraci%C3%B3n-14ed-Harold-Koontz-Weihrich-y-Cannice.pdf)

ANEXOS
ANEXO 01. CUESTIONARIO



PROYECTO DE TALLER DE INVESTIGACIÓN III

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

**“GESTIÓN CON LA APLICACIÓN DE TICS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO VENTA DE FÁRMACOS. CASO: “BOTICA LOS 3
HERMANITOS”, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017**

El presente cuestionario está redactado para la recolección de información en cuanto a la gestión de las Micro y Pequeñas empresas del rubro fármacos bajo el enfoque de utilización de TIC’S en la ciudad de Trujillo.

1. ¿Le parece interesante los avances tecnológicos de hoy en día?
 - a) **Siempre**
 - b) **A veces**
 - c) **nunca**

2. ¿La empresa cuenta con algún programa de software para la toma de pedidos?
 - a) **Siempre**
 - b) **A veces**
 - c) **nunca**

3. ¿cree usted importante el uso de computadoras en la empresa?
 - a) **Siempre**
 - b) **A veces**

- c) **Nunca**
4. ¿le parece importante la gestión administrativa y tecnológica que se les brinda en la empresa?
- a) Siempre
 - b) A veces
 - c) Nunca
5. ¿realizan campañas de salud?
- a) **Siempre**
 - b) **A veces**
 - c) **Nunca**
6. ¿Reportan de inmediato el requerimiento o vencimiento de productos?
- a) **Siempre**
 - b) **A veces**
 - c) **nunca**
7. ¿en tu entorno laboral, mantienen una comunicación fluida?
- a) **Si**
 - b) **A veces**
 - c) **Nunca**
8. Reciben capacitaciones sobre los productos y clínicas de ventas?
- a) **Si**
 - b) **A veces**
 - c) **Nunca**

9. ¿considera importante el registro de control interno?

- a) **Si**
- b) **A veces**
- c) **Nunca**

10 ¿Le parece importante la comunicación por redes sociales?

- a) **Si**
- b) **A veces**
- c) **Nunca**

11. ¿considera importante la atención al cliente?

- a) **Si**
- b) **A veces**
- c) **Nunca**

12. ¿utiliza un sistema integrado?

- a) **Si**
- b) **A veces**
- c) **Nunca**

13. ¿cuenta la empresa con una página web?

- a) **Si**
- b) **A veces**
- c) **Nunca**

14. ¿le parece importante el programa de toma pedidos?

- a) **Si**
- b) **A veces**
- c) **Nunca**

15. ¿conoce las siglas TIC'S?

- a) Si
- b) A veces
- c) Nunca

16. ¿le parece importante el sistema de control de caja?

- a) Si
- b) A veces
- c) Nunca

ANEXO 02 : FIGURAS

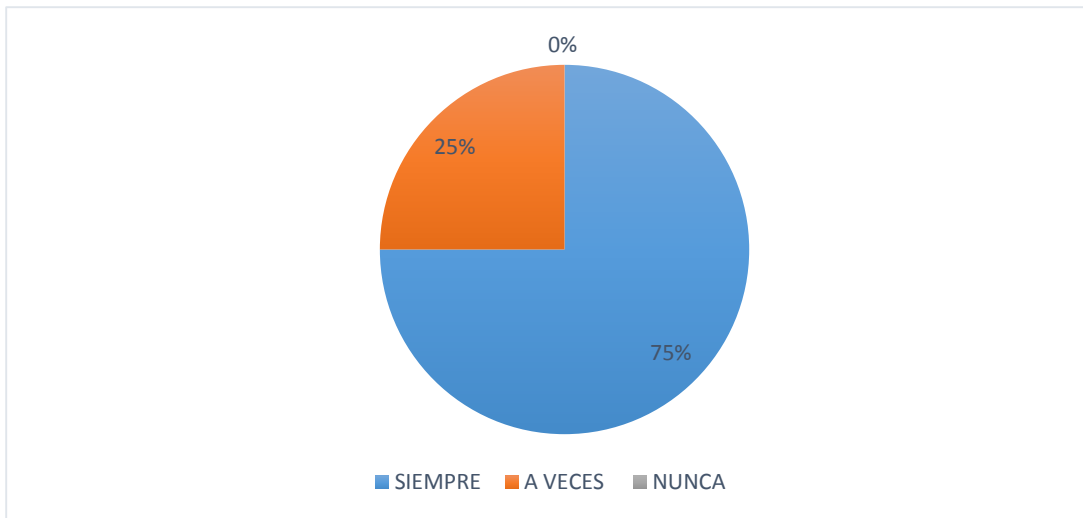


Figura N° 1 Avances tecnológicos
Fuente: Tabla 1

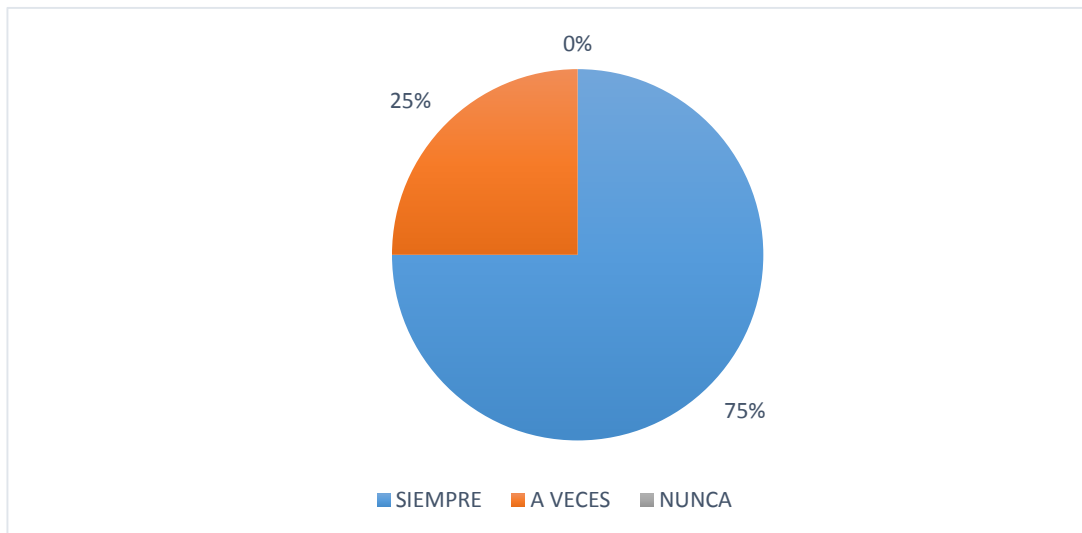


Figura N° 2 Programa para toma de toma pedido
Fuente tabla 2

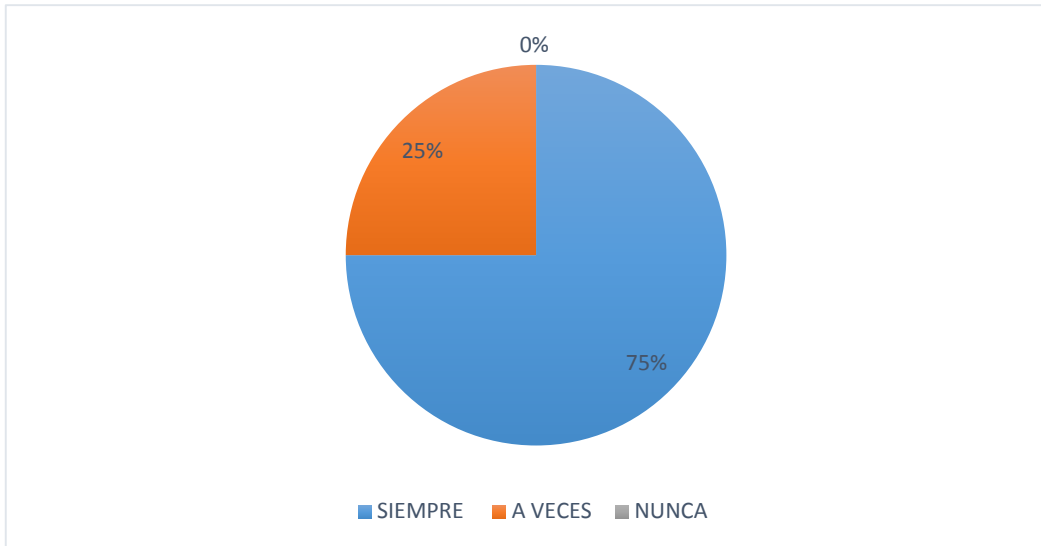


Figura N° 3 uso de computadoras

Fuente tabla 3

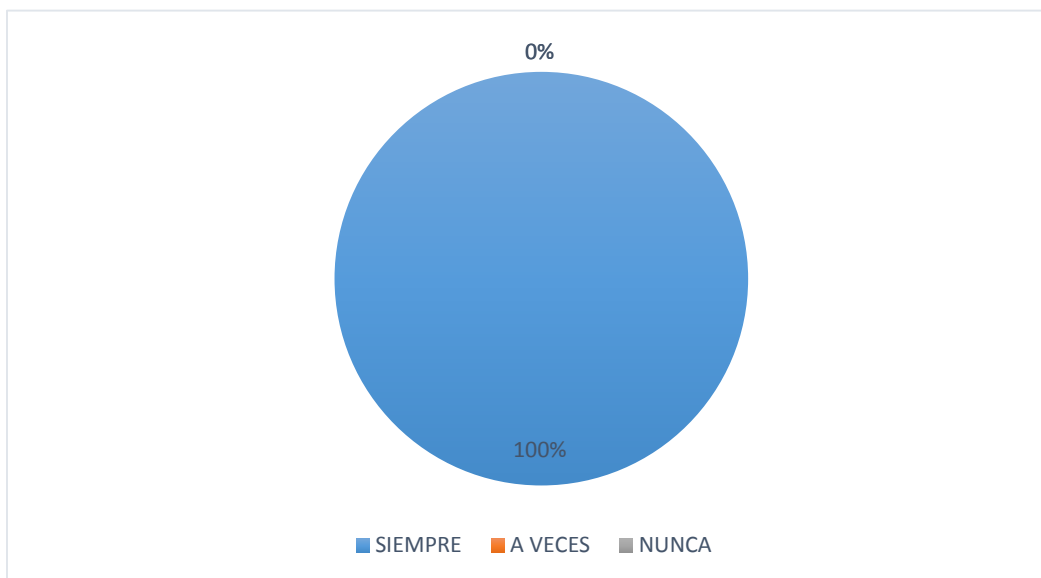


Figura N° 4 Gestión administrativa y tecnológica

Fuente: Tabla 4

TABLA 2

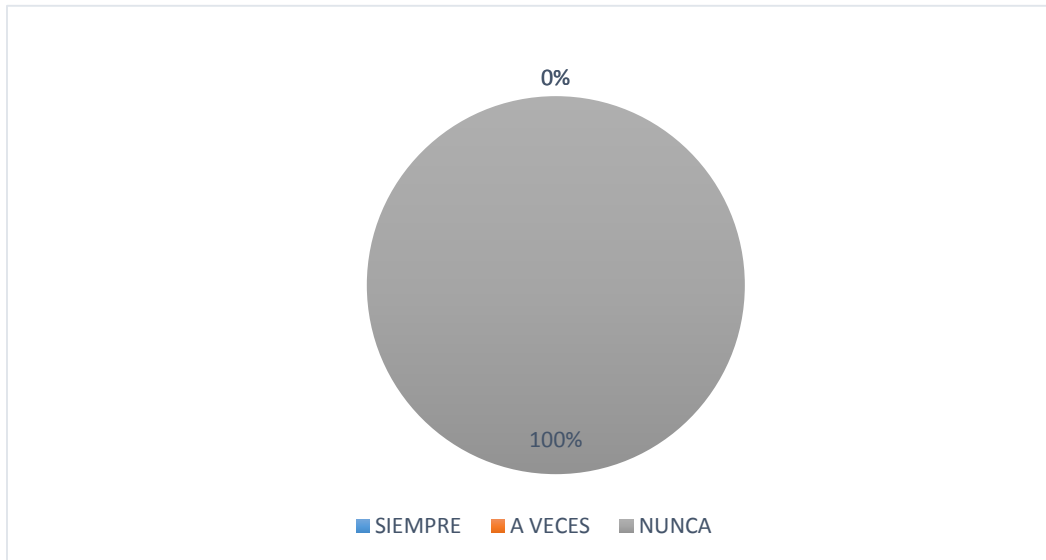


Figura N° 5 Campaña de salud

Fuente: Tabla 5

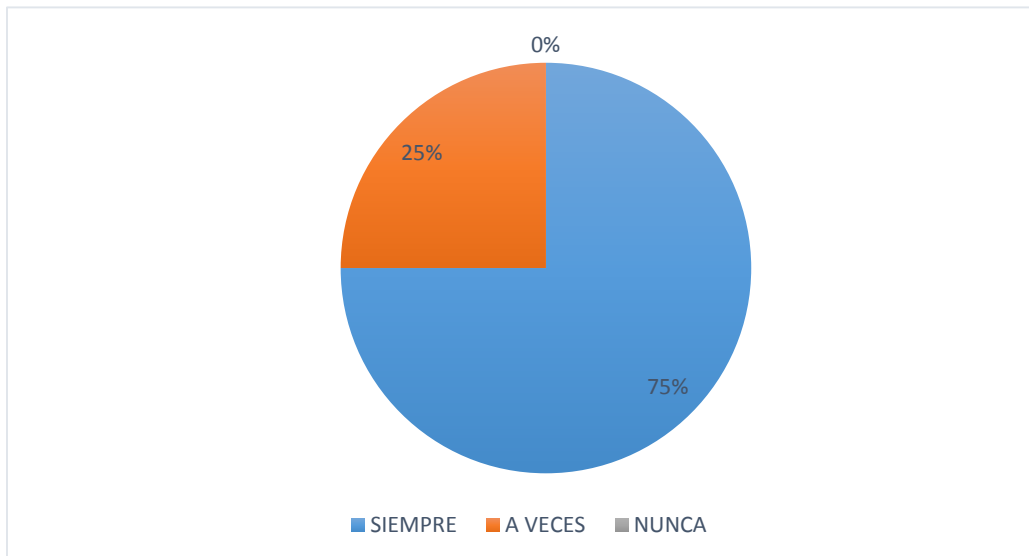


Figura N° 6 Requerimiento o vencimiento de productos

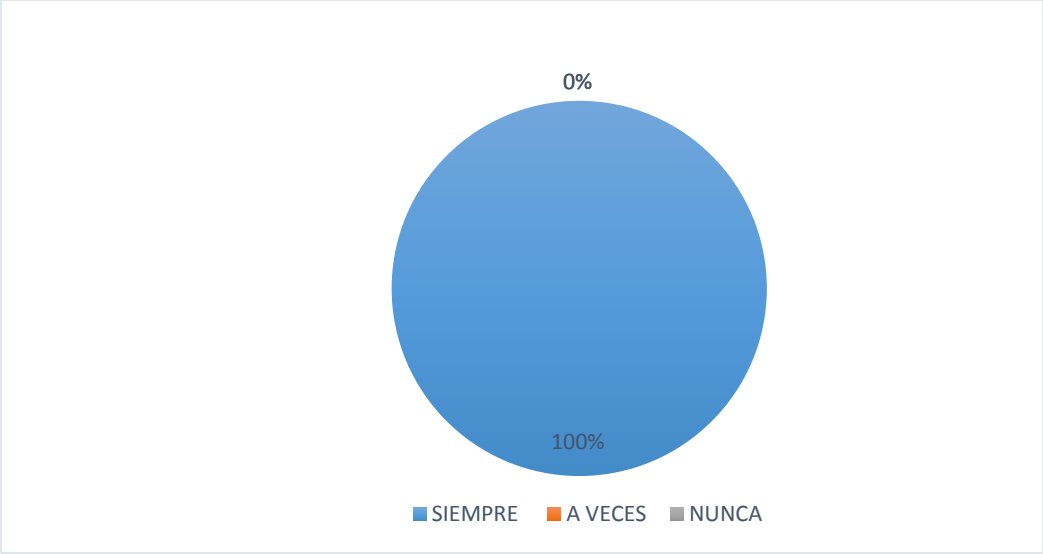


Figura N° 7 Comunicación

Fuente: Tabla 7

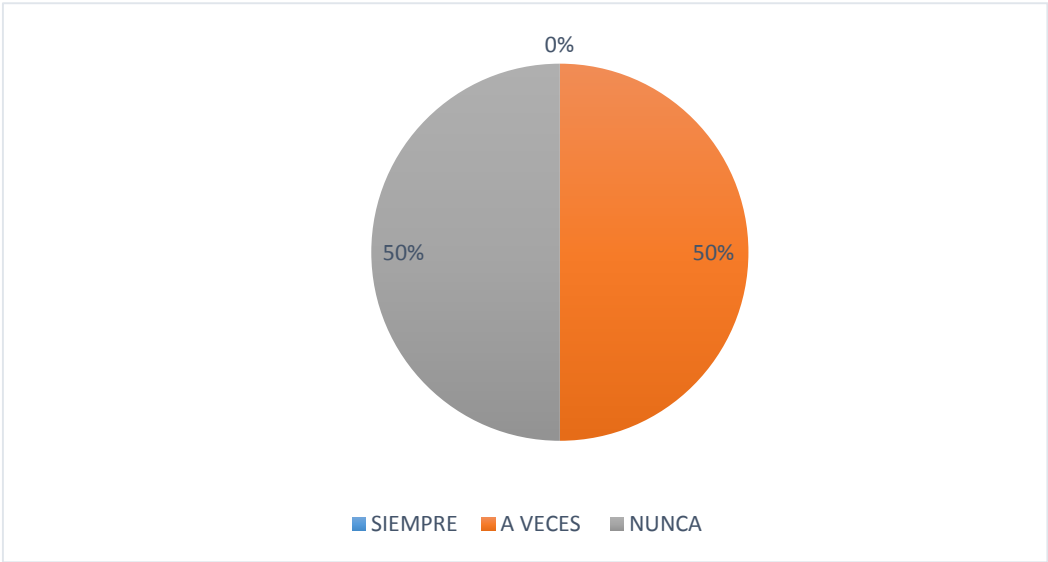


Figura N° 8 Capacitación de productos y clínica de ventas

TABLA 03

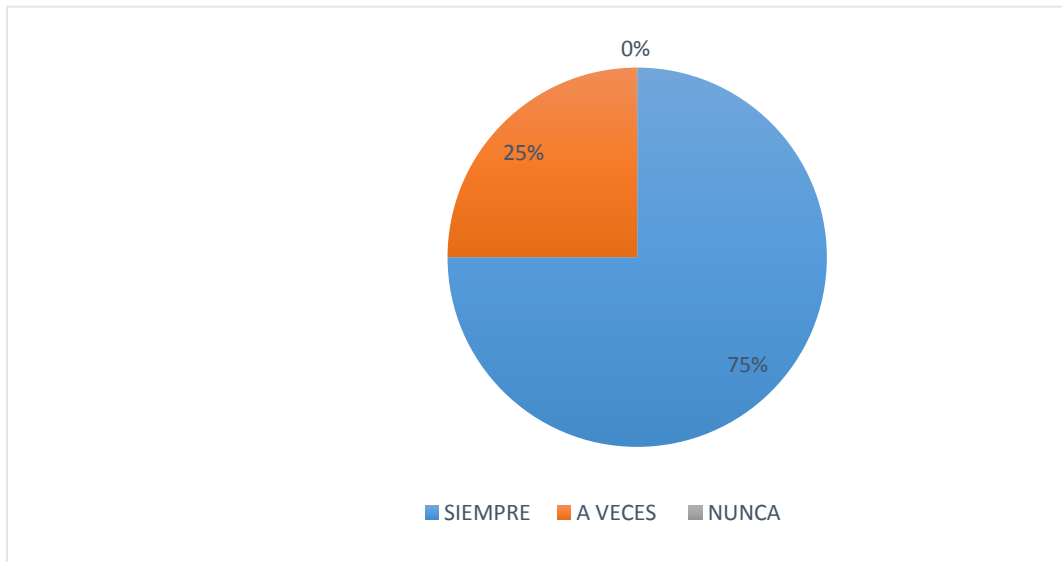


Figura N° 9 Registro de control interno

Fuente: Tabla 9

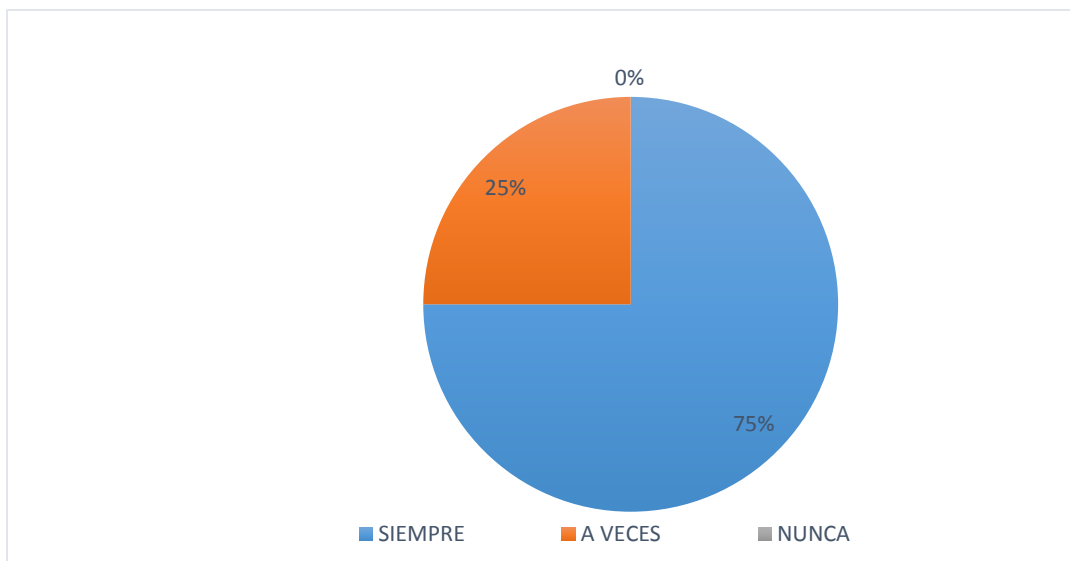


Figura N° 10 Redes sociales

Fuente: Tabla 10

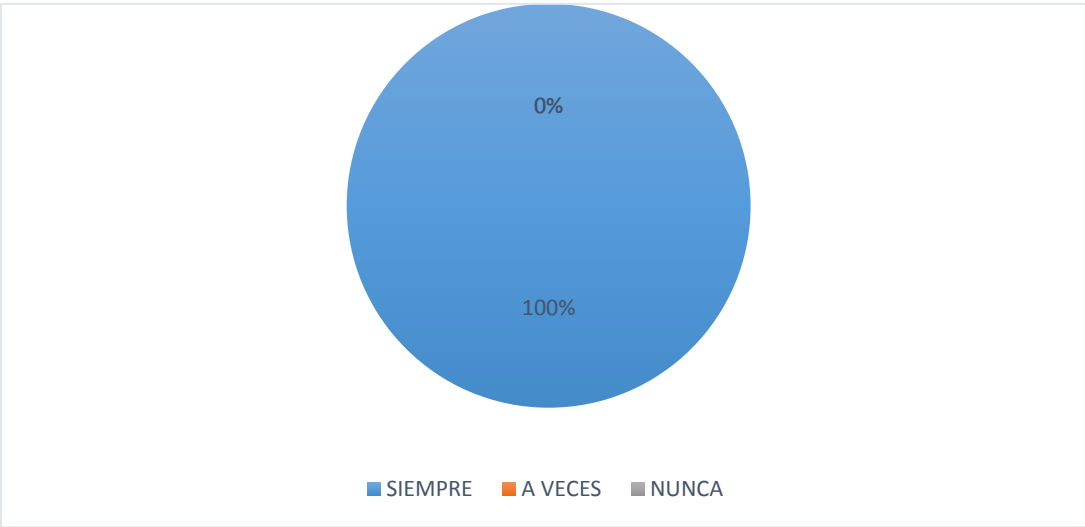


Figura N° 11 Atención al cliente

Fuente: Tabla 11



Figura N° 12 Sistema integrado

Fuente: Tabla 12

TABLA 04



Figura N° 13 Página web

Fuente: Tabla 13

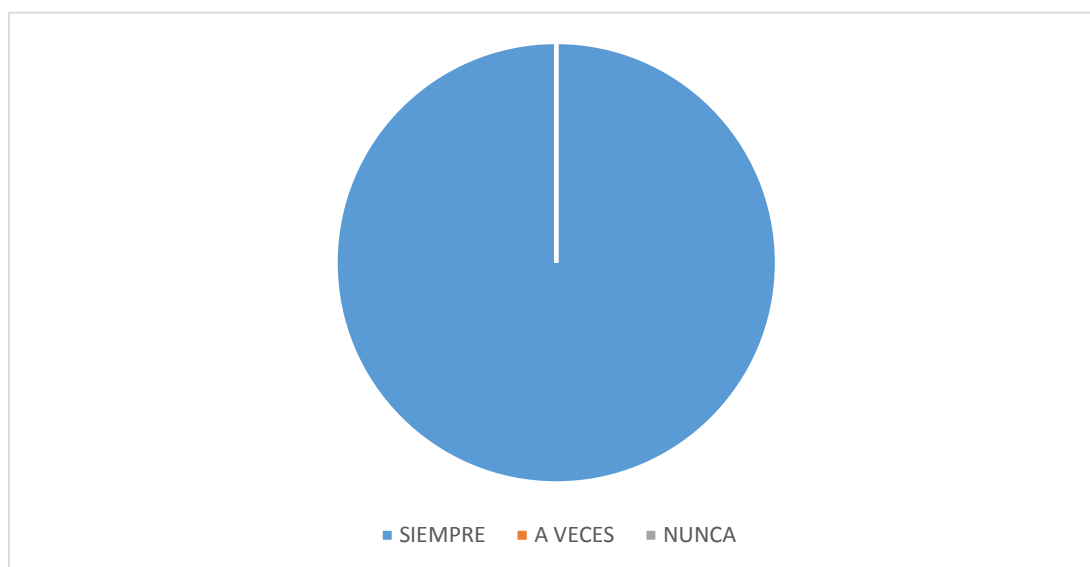


Figura N° 14 Programa de toma pedido

Fuente: Tabla 14



Figura N° 15 TIC'S

Fuente: Tabla 15

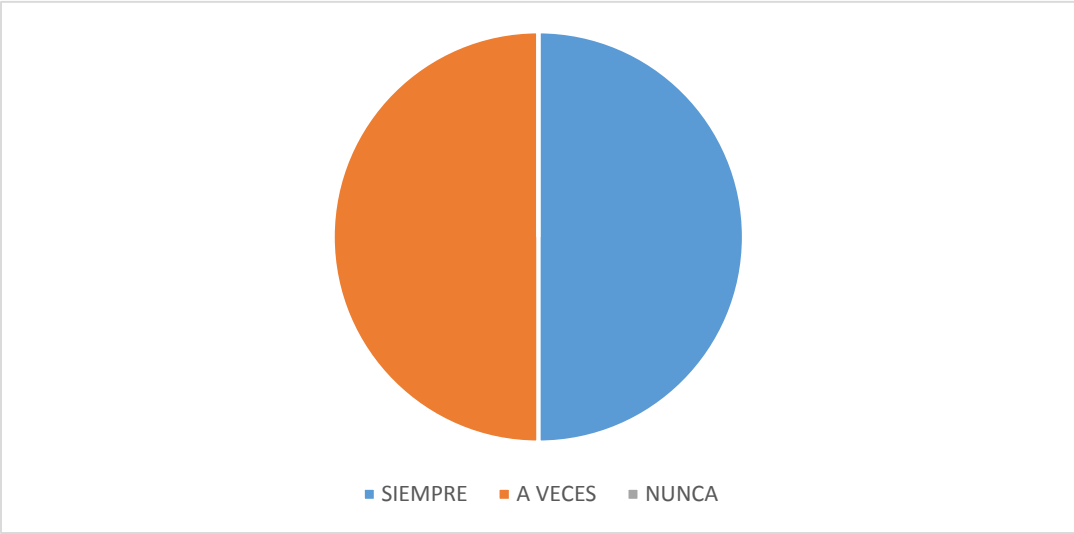


Figura N° 16 TIC'S

Fuente: Tabla 16

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Socialización del SPA	X															
Introducción		X														
Revisión de la literatura			X	X												
Metodología					X	X										
Resultado de la investigación							X	X								
Redacción del informe final									X							
Elaboración de acta										X						
Sustentación											X					
Revisión del informe final												X				
Sustentación y elaboración del acta de sustentación													X			
Sustentación del informe final														X		
Publicación de promedios															X	
Informe final																X

ANEXO 04

PRESUPUESTO

Concepto	Costo unitario	Cantidad	Valor Total
Pasajes	10.00	18	180.00
Impresiones	0.40	120	48.00
Copias	0.20	120	24.00
Cuaderno	25.00	2	50.00
Resaltador	7.00	3	21.00
Corrector	4.00	4	16.00
Papel bond A4	0.10	100	10.00
Lapicero	7.00	4	28.00
Impresión del informe final	30.00	5	150.00
Anillado y empastado	73.00	1	73.00
TOTAL			600.00