

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRACION**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE TIC EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA DE FÁRMACOS Y
OTROS. CIUDAD DE CASCAS – GRAN CHIMÚ – LA
LIBERTAD”**

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

AUTOR

**YOSELLY MILAGRITOS ANGULO ANGULO
ORCID:0000-0001-5524-2072**

ASESOR

**MG. CONSTANTE DAMIAN REYES CONTRERAS
ORCID: 0000-0002-7041-4212**

**TRUJILLO
2017**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

ANGULO ANGULO YOSELLY MILAGRITOS

ORCID: 0000-0001-5524-2072

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

ASESOR.

MG. CONSTANTE DAMIAN REYES CONTRERAS

ORCID: 0000-0002-7041-4212

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

JURADO

Mgtr. BOCANEGRA CRUZADO MÀXIMO ANTONIO

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Mgtr. RIVERA PRIETO HECTOR ASCENSION

ORCID: 0000-0002-3924-3048

Mgtr. RUBIO CABRERA MEDARDO HERMOGENES

ORCID: 0000-0002-3094-0218

JURADO EVALUADOR



A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Bocanegra Cruzado".

Mgtr. BOCANEGRA CRUZADO MÁXIMO ANTONIO

Presidente



A handwritten signature in black ink, appearing to be "H. Rivera Prieto".

Mgtr. RIVERA PRIETO HÉCTOR A.

Miembro



A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. Rubio Cabrera".

Mgtr. RUBIO CABRERA MEDARDO H.

Miembro



A handwritten signature in black ink, appearing to be "D. Reyes Contreras".

Mgtr. REYES CONTRERAS CONSTANTE DAMIAN

Asesor

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, por guiarme por el camino del bien y fortalecerme espiritualmente día a día para alcanzar mis objetivos trazados.

Al asesor de mi proyecto de investigación, quien con sus conocimientos y capacidad de enseñanza nos guía para tener menos errores en su elaboración.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con cariño y amor a Dios, porque está conmigo en cada momento, cuidándome y fortaleciéndome para lograr mis objetivos.

A mis queridos padres Gonzalo y María, quienes son el pilar más importante de mi vida, gracias a su confianza y por creer en mí, mostrándome su apoyo incondicional han permitido que cumpla una meta trazada más, me inculcaron el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mis hermanos que, a pesar de la distancia física, siempre están ahí apoyándome con sus conocimientos y sus consejos.

RESUMEN

El objetivo primordial de la presente investigación es determinar la gestión bajo el enfoque de las TICs en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas - Gran Chimú La Libertad, año 2018. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, y no experimental. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 10 preguntas que va dirigida a 6 micros y pequeñas empresas (MYPES) de la ciudad de Cascas. El 83 % de las empresas encuestadas tienen de uno a cinco trabajadores. El 50% de las personas encuestadas dicen que crearon su empresa con la finalidad generar utilidad, empleo y para la satisfacción de los clientes. El 83% tienen el nivel de ventas anuales de cincuenta a ciento cincuenta UIT. El 67% de los encuestados conocen el término de gestión. El 83% están de acuerdo que la gestión contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 67% mencionan que la atención al cliente es regular. El 50% dice que las dificultades que tiene para la implementación de gestión en su empresa es que no se adaptan a los cambios. El 67% conocen el significado de las TIC. El 83% consideran que la aplicación de las TIC posibilita mejores decisiones para la empresa. El 67% está dispuesto a invertir para la implementación de las herramientas TIC en sus empresas.

Palabras clave: Gestión, Tecnología de información y comunicaciones.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the management under the ICT approach, in micro and small companies, sale of drugs and another, city of Cascas Gran Chimú- La Libertad 2018. It was developed under the research methodology of the descriptive type, and not experimental. For the data collection a questionnaire of 10 questions was applied to 6 micro and small companies (MYPES) of the city of Cascas. 83% of survey companies have from one to five workers in their company. 50% of the people surveyed say that they created their company with the purpose of generating profit, generating employment and for the satisfaction of the clients. 83% have the annual sales level of fifty to one hundred and fifty ITU. 67% of the respondents know the term of management. 83% agree that management contributes to improving the performance of the company. 67% mention that customer service is regular. 50% say that the difficulties they have for the implementation of management in their company is that they do not adapt to the changes. 67% know the meaning of ICT. 83% consider that the application of ICT enables better decisions for the company. 67% are willing to invest for the implementation of ICT tools in their companies.

Key words: Quality management, Information and communication technology.

Contenido

1. Título de la tesis.....	i
2. Hoja de equipo trabajo.....	ii
3. Hoja de la firma del jurado asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento.....	iv
5. Hoja de dedicatoria.....	v
6. Resumen.....	vi
7. Abstract.....	vii
8. Contenido.....	viii
9. Índice de cuadros y gráficos.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	01
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	08
III. HIPÓTESIS.....	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1. Diseño de la investigación.....	28
4.2. Población y Muestra.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	30
4.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	32
4.5. Plan de análisis.....	33
4.6. Matriz de consistencia.....	34
4.7. Principios éticos.....	35
V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	36
5.1. Resultado.....	36
5.2. Análisis de los resultados y discusión.....	39

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
6.1. Conclusiones.....	41
6.2. Recomendaciones.....	43
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Características de las micro y pequeñas empresas del rubro, venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran chimú – La Libertad 2017.....	36
Cuadro N° 02: Características de la gestión bajo el enfoque de TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.....	37
Cuadro N° 03: Características de las TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.....	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Número de trabajadores que tiene la empresa.....	48
Gráfico N° 02: Finalidad que se creó la empresa.....	49
Gráfico N° 03: Nivel de venta anuales.....	49
Gráfico N° 04: Término de gestión.....	50
Gráfico N° 05: La gestión contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa.....	50
Gráfico N° 06: Atención al cliente.....	51
Gráfico N° 07: Dificultades que tiene para la implementación de gestión en la empresa.....	51
Gráfico N° 08: Significado de las TIC.....	52
Gráfico N° 09: La aplicación de TIC posibilitan mejores decisiones para la empresa.....	52
Gráfico N° 10: Invertir para la implementación de herramientas TIC en su empresa.....	53

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las MYPE(s) desarrollan un rol destacable en el ambiente empresarial, se han convertido en el motor que ha llevado al éxito a las economías de las ciudades en desarrollo en este mundo globalizado y de alta competitividad. Las MYPE(s) han llegado a generar cifras bastante considerables de empleo y de calidad de vida para familias tanto nacionales como internacionales. Estas organizaciones representan un 97% de empresas en el Perú, país de emprendedores, el 40% de Producto Bruto Interno y el 47% de empleos en América Latina.

Según el Ministerio de Producción, al cierre del 2018, muchas MYPES tienden a cerrar sus actividades viéndose afectadas y el motivo es el incumplimiento con las formalidades de registros en la SUNARP como personas jurídicas. Esto se debe principalmente a la falta de conocimientos y de gestión en la administración empresarial, siendo la causa el desconocimiento en la aplicación de los TIC (s), herramienta esencial para el desarrollo de los establecimientos. Se les hace complicada la adopción de la capacidad para implementar nuevas estrategias empresariales y nuevas ideas como por ejemplo nuevas formas de llegar al cliente ya que existen actualmente oportunidades en negocios disponibles para las actividades globalizadas. (1)

Actualmente las organizaciones empresariales no pueden administrarse sin la aplicación de la (TIC) Tecnología de la Información y la Comunicación para dirigir sus procesos de negocios, (María y Blanca-2013).

El uso de las TIC(s) con más frecuencia va tomando un gran papel en el desarrollo de los diferentes establecimientos a partir de los avances científicos asimismo va ganando mayor presencia debido a los beneficios que ofrece a las organizaciones, permitiendo el uso de sus herramientas al brindar un mejor control en sus principales operaciones. En ellas se

encuentran equipos de información, softwares, redes y medios de comunicación e información que permiten llegar a sus clientes, (Evelyn Ayala – Santiago Gonzales - 2015).

(2)

Una de las características de la globalización actualmente son las estrategias de utilización de la información pertinente con el objetivo de mejorar los procesos en las diferentes organizaciones por lo que las ventajas que tienen estas empresas al utilizar las TICs son de gran importancia porque facilitan la toma de decisiones en sus gerentes ya que se les hace mucho más fácil tener acceso a la información requerida y conocer las diferentes necesidades asimismo tener un conocimiento más profundo acerca de sus usuarios y/o consumidores para tratar de lograr su satisfacción. De igual forma mejora la comunicación tanto externa como interna de los establecimientos, mejorar la imagen del establecimiento y lo más importante de todo es que simplifica los procesos de gestión volviéndolos mucho más rápidos y eficientes.

En este contexto y bajo el enfoque de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) de las micro y pequeñas empresas (MYPES), se presenta un proyecto de investigación; remarcando la gran importancia de la tarea de investigación que se está siguiendo de forma eficiente y eficaz para llegar a saber en la realidad que se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), del rubro Boticas que ofrecen la venta de fármacos y otros en la ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad.

Es muy importante tomar en cuenta que, para lograr el desarrollo eficiente y eficaz en (MYPES) depende mucho de una excelente gestión empresarial haciendo uso de las TICs que se debe aplicar en las organizaciones, ya que su uso adecuado permite el mejoramiento sustancial en las actividades de los establecimientos. Sin embargo, la investigación ha permitido detectar que en la ciudad de Cascas no todos sus establecimientos cuentan con

estas herramientas por falta de conocimientos del uso de la tecnología, por ese factor se le hace difícil el desarrollo eficiente de sus actividades y conseguir los objetivos esperados. (3)

Por lo tanto, analizando bien realidad en la ciudad de Cascas se puede afirmar que la aplicación de las TIC influye de manera muy importante si se desea obtener eficiencia en la gestión administrativa empresarial de cualquier establecimiento comercial, en este caso en la ciudad de Cascas donde el mercado otorga grandes oportunidades de relacionarse con los usuarios/consumidores.

Hay que tener muy en cuenta que una gestión empresarial eficiente obviamente es consecuencia de toma de decisiones adecuadas y oportunas dentro de este mundo globalizado donde se hace uso de diferente tipo de información. Es necesario entonces que las MYPES estén de acuerdo en recibir las capacitaciones adecuadas y necesarias para mejorar su competitividad en el mercado para conseguir sus objetivos. Uno de los puntos claves para tener éxito en una organización, es la capacidad de gestión utilizando la tecnología de información. Entonces, lo que se pretende lograr con esta investigación es hacer de conocimiento y comprensión a las MYPES de la ciudad de Cascas acerca de la ventaja económica que obtendría una gestión administrativa bajo el enfoque de las TIC.

Por último, la gestión junto al uso de las estrategias y herramientas de la Tecnología (TIC) en la humanidad globalizada ocasiona una apertura importante, ayuda al incremento de número de coordinaciones a diario, facilita el aumento de conectividad de los clientes con las empresas mejorando la productividad de los establecimientos y la satisfacción de los clientes, lo importante de todo es mantener fidelizados a los consumidores. Las MYPES tienen que emplear las nuevas tecnologías si o si porque están obligadas en hacerlo, no porque los establecimientos quieran, sino por la competitividad que se está desarrollando a diario en este país globalizado.

En la actualidad, el acercamiento a las estrategias y herramientas de la tecnología (TIC) ha acortado la distancia entre las sociedades y personas, cambiando la dirección de hacer negocios las organizaciones. La problemática se ubica en la potencia de ciertos sectores empresariales donde influye el uso de las TIC.

En la siguiente investigación científica se plantea motivar, ejecutar y averiguar la inclinación hacia la tecnología (TICs), porque facilita a mejorar el desarrollo, rendimiento y el crecimiento de las MYPES, especialmente en negocios del rubro de venta de fármacos y otros de la ciudad de Cascas - Gran Chimú - La Libertad, que son empresas comerciales que necesitan de herramientas tecnológicas.

En la ciudad de Cascas a la fecha existe un total de 06 establecimientos dedicados a la venta de fármacos y otros. Después de conversar con cada uno de los encargados de los establecimientos se ha podido identificar la siguiente problemática que es común en todas estas dependencias en relación de los productos que ofrecen:

- Las diferentes operaciones que se realizan como el inventario, el ingreso, control de stock de fármacos y otros productos se controlan en algunos casos en forma virtual y en otros casi en forma manual (haciendo uso de cuadernillos, listas y otros).
- La mayoría de los locales que ofertan sus productos en la ciudad de Cascas consideran que existen programas informáticos y herramientas que ayudan a mejorar las diversas operaciones (ingreso, control de stock, salida de fármacos y otros),pero a la vez se les hace muy difíciles contar con estas herramientas tecnológicas por el simple hecho que resultan ser económicamente oneroso y otro es que no tienen el personal capacitado para el desarrollo y la aplicación de dichas herramientas en los establecimientos anteriormente mencionados.

- Es necesario mencionar y resaltar lo importante que es la gestión bajo el enfoque de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) siendo un elemento relevante en los últimos años en el crecimiento acelerado de las micro y pequeñas empresas (MYPES) las cuales les permitirá obtener múltiples ventajas como es mayor eficacia y eficiencia en las diferentes actividades, mayor competitividad en el mercado, mayor satisfacción en los clientes y ahorro de tiempo, esto es lo que no pasa actualmente en MYPES en la ciudad de Cascas.
- También se analizó otros motivos o factores que estropean el aprovechamiento y la utilización de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del rubro de venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas, como es la incapacidad de gestión administrativa por falta de conocimientos para la aplicación de dichos sistemas o herramientas, por no contar con capacitaciones permanentes para el manejo de programas de innovación y lo más resaltante de dicha problemática es no querer invertir económicamente para mejores resultados en sus establecimientos.

Las micro y pequeñas empresas representan el 97,57% en todo Latinoamérica, estas buscan siempre la competitividad y un desarrollo sostenible en el mercado aliviando la pobreza y contribuyendo con el ingreso económico nacional.

El Estado Peruano con la ley N°29571 hace mención que la gestión en el rendimiento de bienes y servicios buscan ser competitivos en los mercados con la finalidad de buscar, impulsar el desarrollo y el apoyo para la normalización de las MYPES, con la necesidad de recibir beneficios y bienestar del cliente, (LEY-N°29571 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor, 2010).

¿De qué manera la gestión bajo el enfoque de las TIC influye en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017?

Para obtener el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Determinar en qué dimensión el uso de las TIC influye en las gestiones de las MYPES, rubro ventas de fármacos y otros en la ciudad Cascas – Gran Chimú – La Libertad, 2017.
- Identificar las organizaciones que realizan una gestión bajo el enfoque de las TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro de fármacos y otros, ciudad Cascas – Gran Chimú – La Libertad, 2017.
- Evaluar las gestiones bajo el enfoque de TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro ventas de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad.
- Relacionar las gestiones administrativas en las MYPES con y sin aplicación de las TIC

El actual propósito de investigación pretende hacer de conocimiento a los medianos y pequeños empresarios acerca de la importancia de ejercer una gestión administrativa de sus establecimientos bajo el enfoque de las TIC. Para tratar de incrementar su crecimiento, competitividad y posterior desarrollo empresarial.

Se percibe que en la ciudad de Cascas un gran porcentaje de establecimientos medianos y pequeños dedicados a la venta de fármacos y otros muestran poco o casi nada de interés por implementar y aplicar una gestión administrativa bajo el enfoque de las TIC que permitiría volverlas mucho más eficientes, incrementar su crecimiento, competitividad y consecuente desarrollo empresarial satisfaciendo a la vez las expectativas de los clientes.

Considero entonces que la presente investigación es de suma importancia ya que la gestión administrativa bajo el enfoque del uso de TIC permitirá obtener muchas ventajas y

beneficios a las micros y pequeñas empresas, tales como: mayor eficacia y eficiencia con el mejor rendimiento en el mercado desarrollado globalmente y el deseable horizonte de misión administrativa, y la categoría de satisfacción de los clientes.

Por lo tanto, se trata de encontrar el trasfondo de la problemática y las soluciones a esta situación.

Creo que de esta manera se podrá beneficiar a gran parte de los establecimientos comerciales y productivos de la ciudad de Cascas al hacerles comprender la importancia de llevar una gestión administrativa bajo el enfoque de la TIC por todos los beneficios y ventajas que ofrece su implementación y desarrollo en los establecimientos.

Y por último considero que, el presente trabajo, servirá para ser tomado por otros investigadores e instituciones que están interesadas en el tema materia de investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

1. Antecedentes Literarios

- 1.1. Se ha realizado diferentes consultas en archivos especializados de gestión en las organizaciones y tecnología de la información y comunicación (TICs) donde logramos obtener información adecuada.

Internacionales

Título: La impresión de las TIC en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas en Ecuador, Cantón Riobamba de Chimborazo año 2010.

Autor: Janeth Rocío Romero Salazar

Año: 2010

Conclusión: Según los datos la información obtenidos se conoce que las MYPES utilizan virtudes y el empleo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), la cual tienen un número bajo de comparación con otros

países de América Latina, donde esta investigación le permite conocer que el uso de las TIC desempeña una gran índice vital en el crecimiento y el progreso de las micros y pequeñas empresas, generadoras del incremento del desarrollo también del crecimiento económico, también desarrolla el propósito de satisfacer al cliente debido a los factores de la globalización. (4)

Título: Implantación de las TIC en las MIPYMES colombianas con actividad comercial.

Autor: Luque Asín Roberto

Año: 2013

Conclusión: Según Roberto manifestar que la investigación tiene como objetivo hacer mención sobre la importancia estratégica que tiene el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las Mipymes.

En las últimas décadas se ha metido en un lugar donde viene desarrollando un importante papel en las empresas, al realizar el uso de estos sistemas accedemos a un mejor control de las principales operaciones donde tiene una adecuada gestión y control en su desarrollo, generando productividad y oportunidades en el mercado como reducción de precios, satisfacción al cliente colombiano, oportunidades de ventas, ahorro de tiempo para muchos de ellos, etc. (5)

Título: La gestión empresarial y el impacto en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, gestionado a través del convenio binacional ALB-TCP, entre el estado Plurinacional de Bolivia y la república Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012.

Autor: Churata Tola Rogelio

Año: 2013

Conclusiones: Según Rogelio dice que, de acuerdo a la teoría de la integración, las ciudades forman acuerdos y estrategias de alianzas con el objetivo de poder enfrentar los obstáculos que impiden la integración de las organizaciones, como son la pobreza y la exclusión social, el acceso a las herramientas de la información. Generar y complementar entre los sectores productivos, firmando la cooperación a fin de enfrentar causas sociales antes que las económicas. De acuerdo a la actividad de investigación se pudo evidenciar algunos aspectos socio-económicos.(6)

NACIONALES

Título: “Gestión de calidad bajo el enfoque de uso de las TIC, en las MYPES del sector comercial, rubro atención a distribuidora, ciudad de Pucallpa, año 2018.

Autor: Espinosa Meléndez, Sandro Luis

Año: 2108

Conclusión: Según Sandro y los datos obtenidos se puede hacer mención que el que menos del 50% de los encuestados están comprometidos a la práctica de calidad, están de acuerdo que una organización debe de implementar y aplicar estrategias que les permita mejorar los bienes y servicios brindados en el interior de sus establecimientos. Los microempresarios del rubro de atención a la distribuidora aseguran que la mejor toma de decisiones es la aplicación de las herramientas tecnológicas TICs para el desarrollo y el crecimiento empresarial de Pucallpa. Dicha investigación llega a la conclusión que las circunstancias que influyen en la determinación de las políticas de gestión de

calidad son el poco y bajo compromiso por parte de los trabajadores, no se obtiene un excelente resultado en la organización, el diseño de la propuesta de gestión de calidad y de ser aplicada en las PYMES de Pucallpa puede mejorar la situación actual de las políticas administrativas obteniendo excelentes resultados y mejor desarrollo. (7)

Título: “Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley N°28015 en el Distrito de La Victoria”

Autor: Jaime Gonzales Luquillas.

Año: 2014

Conclusión: Según Jaime Gonzales nos informa y hace mención que las (MYPES), vienen siendo de gran consideración en el incremento, desarrollo y crecimiento de la económico del país, ofreciendo mucha rentabilidad empresarial y social para la humanidad por eso es que la administración empresarial juega un importante rol en la gestión y en las estrategias que aplica a las organizaciones esperando obtener un excelente resultado. Las micro y pequeñas empresas (MYPES) están pasando por dilemas desafiantes los cuales ocasionan obstáculos por falta de conocimiento y experiencia en competencia técnica. (8)

Título: “Metodología de gestión para las micro, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana”

Autor: Adrián Alejandro Flores Konjo.

Año: 2004

Conclusión: Según Adrián hace mención que el incremento del cambio influye como el motor verdadero del desarrollo económico científico y tecnológico en la sociedad, como respuesta al desarrollo y encontrándonos en pleno desarrollo de globalización economía por el crecimiento de las organizaciones actualmente, se dice que las micros y pequeñas empresas cumplen una excelente función para la economía y lo más importante para su crecimiento es tener una buena gestión administrativa optando con herramientas de estrategias que permitan superar a las distribuciones de burocracia y rapidez en los cambios globalizados.

También hace mención que nuestro país es único por los diferentes tipos de recursos que ofrece brindando la satisfacción a la humanidad. (9)

LOCALES

Título: “Diseño del plan estratégico electrónico en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector manufacturero de Trujillo.”

Autor: Eduardo Andrés Cano Urbina

Año: 2007

Conclusión: Según Eduardo Andrés Cano Urbina dice que la estrategia más relevante e importante actualmente en las micro empresas y pequeñas empresas es la aplicación del uso de las herramientas tecnológicas conocidas como TIC, para poder obtener una excelente gestión administrativa brindando las facilidades de ofrecer un producto en el mercado y es gran avance que han presentado en las últimas décadas, las microempresas muestran su capacidad al utilizar las TIC como la flexibilidad, la satisfacción del cliente, la estrategia a

nuevas formas de distribución mostrando su capacidad emprendedora del empresario. (10)

Título: “Tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en la competitividad de las MYPES de calzado del Distrito El Porvenir.”

Autor: José L. Cholán León; Eduardo A. Cano Urbina.

Año: 2016.

Conclusión: Según los autores hacen mención que las MYPES se desarrollan y logran su crecimiento a través de los medios de comunicación e información como es celular, la computadora y otros medios; para adquirir herramientas de la tecnología.

También hacen mención que no cuentan con ninguna página web propia, los recursos financieros que utilizan son propias, por eso es que las MYPES no adquieren las herramientas TIC por consideración de los costos de adquisición y mantenimiento elevados; se considera que otras MYPES los niveles de venta y la producción que tienen han incrementado por la utilización de las TIC, el uso adecuado de estas estrategias han beneficiado en sus procesos de gestión administrativa. (11)

1.2. Bases Teóricas de la investigación.

¿QUE ES LA GESTIÓN?

La gestión es la actividad del resultado de tramitar y administrar para conseguir o solucionar y mejorar la productividad y competitividad. Involucra el proyecto de implementación y control de decisiones y habilidad relacionada con proceso de administración y producción, (Rubio Domínguez Pedro)

Es la evolución culta y creativa que proporciona al ser humano diseñar y ejecutar las reglas y herramientas para las técnicas de estrategias de la producción

de las organizaciones mediante comprensión, conceptualización y conocimiento de lo que se realiza, al mismo tiempo organizar el proceso de capital económico, humano, tecnológico y de correspondencias sociales, políticos para poder alcanzar los objetivos, (Rubio Domínguez Pedro).

- **Planificar:** Disponer un conjunto de trabajadores del establecimiento para un fin determinado.
- **Organizar:** Disponer un conjunto de trabajadores de la organización para un fin determinado.
- **Dirigir:** Es la habilidad de realizar una dirección determinada para llegar a un punto determinado
- **Controlar:** Es un mecanismo donde se desarrolla el liderazgo de constatar los objetivos de una organización.

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) por lo absoluto utiliza un sistema básico para controlar y organizar la parte ejecutiva como también la parte administrativa.

HERRAMIENTAS DE GESTION

Según Díaz, J. (2014), dice que los entornos empresariales cada vez se hacen más difíciles y complejos, exigiendo a que las organizaciones cada día sean más productivas y competitivas en el mercado.

Existen herramientas y teorías administrativas modernas que brindan a los empresarios el nivel de crecimiento en sus empresas.

A continuación, se detalla algunas herramientas administrativas que son aplicadas en muchas organizaciones para optimizar su flujo de trabajo y mejorar su proceso en la empresa.

1. **Kaizen (Mejora Continua):** Kaizen es una palabra o término japonés que se interpreta como mejora donde Kai es (cambio) y Zen es (mejorar). Esta filosofía se encamina en la evolución, buscando un nivel el elevado de eficiencia, eficacia y flexibilidad

Esta filosofía cuenta con una palabra clave la cual es “hoy mejor que ayer, mañana mejor que hoy”.

Por eso las organizaciones lo fijan con el fin de obtener mejoras continuas como son:

- Aumento el nivel de calidad.
- Disminución de stock
- Mejorar el placer del consumidor.
- Aumenta la gestión de la empresa.
- Incrementar en el rendimiento de equipos humanos.
- Reducción de tiempo
- Optimización de la zona de fábrica y de almacenes.

2. **Calidad Total:** Se dice que es una táctica o herramienta de gestión administrativa donde responsabiliza la colaboración permanente de todos los trabajadores de las organizaciones en la mejora del crecimiento, plan, la elaboración y conservación de la producción y prestación que se ofrece.

El pensamiento de calidad total, se apoya en tres pilares fundamentales:

- Una doctrina de tarea.
- Un grupo de estrategia o reglas de acción.
- Un grupo de instrumentos o herramientas de trabajo.

Se concluye que la calidad total es una definición de gestión de empresa orientada al desarrollo continua de las actividades y procesos a través de la

participación de todos los involucrados con la finalidad de obtener mejoras en el nivel de sensibilidad de los compradores tanto internos como externos.

3. Empowerment: es traducido como “empoderamiento” siendo una herramienta para el desarrollo administrativo muy importante por intermedio del cual las empresas le facilita a los empleados la tecnología y la información necesaria para que lo apliquen y le den uso en forma responsable y adecuada.

Esta herramienta es muy popular en las organizaciones que despliegan estrategias para aumentar la confianza, autoridad, responsabilidad y compromiso de los empleados o trabajadores que son pieza clave para la organización.

Hacemos mención de algunas ventajas de empoderamiento a los trabajadores de la organización:

1. Impulsar la autoestima y confianza de los colaboradores.
2. Hay participación activa en toma de decisiones.
3. Las responsabilidades son vistas como un reto y no una carga.
4. Las ideas y esfuerzos reconocidos.
5. El personal siente que hay mayor control sobre su trabajo.
6. Se impulsa a los empleados a que se gestionen su propia jornada laboral a través de software de control, horario que permite el trabajo.

4. Downsizing: Es un mecanismo de reorganización empresarial que tiene como tarea apoyar a los establecimientos a lograr su tamaño óptimo y su organización adecuada.

Con dicha herramienta las organizaciones, hacen lo imposible por permanecer en el mercado y con la necesidad de innovar tecnológicamente buscan estrategias para alcanzar los siguientes objetivos:

- Disminuir costos de personal.

- Salvar a la empresa en momentos difíciles.
- Aumentar el rendimiento de personal.
- Contamos con dos tipos de downsizing:
 - **Downsizing reactivo:** Es aquel que se desarrolla como una protectora solución ante cualquier emergencia de las organizaciones.
 - **Downsizing proactivo:** Se desarrolla como una táctica o estrategia, desde la salida del interno de la empresa, orientando y dirigiendo a mejorar su competitividad en el mercado.

5. Coaching: Se lo define como una evolución de entrenamiento y orientación que diversas organizaciones ofrecen a directivos con la finalidad de conseguir metas o desarrollo de habilidades primordiales para la organización.

- Coaching con P.N.L.
- Coaching individual o coaching grupal
- Coaching de retroalimentación, presencial e interactivo en línea.

6. Just in time: En castellano dice “justo a tiempo”, busca que la materia prima o integrantes a la lista de elaboración donde pueda llegar a tiempo lo acordado. Significa que se debe producir una cantidad mínimo de unidades en el menor tiempo posible, buscar la eliminación de las necesidades al realizar los inventarios en la empresa.

Beneficios:

Ejecutar específicamente la filosofía ya mencionada la cual es justo a tiempo reduce o elimina buena parte del desecho en la obtención, producción, distribución y apoyo a la fabricación.

7. Outsourcing: Conocido también como subcontratación y se desarrolla en la contratación de una sucursal externa encargada de desarrollar una función que

anteriormente se desarrollaba dentro de la organización aplicándose en diferentes áreas de la empresa.

8. Kanban: es una estrategia que se desarrolla con una herramienta de información la cual inspecciona de manera acorde la elaboración o fabricación de productos en un tiempo acordado y en cantidades necesarias las cuales tienen lugar en las organizaciones.

9. Inteligencia emocional: No hay nada mejor para un cabecilla poder entender sus emociones propias y entender las emociones de sus empleados para poder fluir sobre ellas, logrando mayor nivel de productividad y competitividad de la organización frente al mercado global.

También desarrolla capacidades asociadas a la inteligencia emocional siendo de gran importancia para el administrador y el gerente de las organizaciones modernas.

10. Reingeniería: Esta estrategia plantea realizar cambios radicales en la transformación de negocios con el fin de lograr mejoras en la calidad, los servicios, en los costos y rapidez, con el fin de apoyar a la organización en el incremento de capacidad de gestión administrativa.

Beneficios:

- Variación efectiva a procesos más eficientes.
- Trabajadores con comportamiento activo aportan excelentes ideas y opiniones.
- Menos verificaciones y más controles precisan al cambio de procesos.
- Variación de tareas se cambian a integración de actividades.
- Mejor organización de trabajo.

FUNDAMENTOS DE LAS TIC.

La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC), es el término que adopta todo tipo de herramientas tecnológicas destinada para: crear, intercambiar, almacenar y procesar información en diferentes aspectos, las cuales son conversaciones de voz, datos, imágenes, presentaciones multimedia, lo que busca es mejorar el desarrollo en las organizaciones elevando la productividad y la competitividad de las establecimientos, (Evelyn – Santiago Gonzales).

Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

Las micro y pequeñas empresas en los estudios aplican las TIC, de aspecto insuficiente, especialmente estima el organizador para el término de comprobación, desarrollándose de modo insuficiente para explorar la condición de la misma.

Evelyn Ayala – Santiago Gonzales (2015), hace mención de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) rota en torno al centro básicos las cuales son tres: la micro electrónica, la información y las telecomunicaciones; no solo giran de aspecto aislada, sino también de forma interconexiónada, lo cual permite obtener pertinencias comunicativas.

A) Microelectrónica: forman parte de una organización que se beneficia de la electricidad como origen y la electrónica como antecedente más rápido.

- **La electrónica del consumo**, se dedica a la elaboración de diseños, fabricación y comercialización de artefactos electrónicos destinado al consumo de masas.

- **La electrónica profesional**, se refiere a los grupos de informática, telecomunicaciones, de defensa, de medicina, de electrónica industrial y otros.

B) Información: Ha invadido todos los ámbitos del desarrollo humano.

- **La información industrial:** ha influido en la evolución de fabricación.
- **La información y la medicina:** mediante esta información los médicos pueden estar más informados que los pacientes.
- **La simulación:** Este campo se ha introducido en el campo de la ciencia y herramientas tecnológicas.
- **La información y la educación:** La formación va de la mano con la información porque les proporciona los elementos necesarios para sus conocimientos.
- **La domótica:** Es una técnica que permite la automatización integral de las instalaciones eléctricas de casas y edificios.
- **La multimedia:** Se utiliza para los videos, imágenes, sonidos, textos, gráficos, etc.

C) Las telecomunicaciones: Son representadas por

- **Inmateriales:** Las herramientas TIC realizan el proceso, la creación, y la comunicación de la información, básicamente la información es de perfil incorporeidad y se puede ser desarrollado de forma clara y del momento en cualquier parte del universo.
- **Interconexión:** Hace mención al enlace de dos tecnologías, la informática y la tecnología de la comunicación, la cual se conecta con la telemática abriendo camino al correo electrónico.
- **Interactividad:** Son la característica más importante de las herramientas tecnologías TIC, permitiendo el cambio de información entre el beneficiario y el coordinador.
- **Instantaneidad:** La integración y las redes de comunicación y la informática desarrollan la transmisión y comunicación de la información de la manera apresurada sin implicar la distancia que existe de uno a otro lugar.

- **Parámetros de calidad y sonido elevados:** La transferencia de información se desarrolla en formas diferentes, como son las imágenes el sonido y la información textual, las cuales facilitan la técnica de digitación.
- **Digitalización:** Su meta es la comunicación de distintos perfiles como es el texto, el sonido, las imágenes, las animaciones entre otros, las cuales son transferidas por el mismo medio de comunicación y en un formato universal.
- **Introducción en todos los sectores:** El uso de las herramientas tecnológicas (TICs), se ven enfocados directamente a los diferentes grupos económicos, culturales, pedagógicos, empresariales, entre otros, desarrollándose a nivel del universo.
- **Innovación:** Proporciona diferentes variaciones en todos los aspectos sociales.
- **Capacidad de almacenamiento:** Es el uso de las tecnologías en la práctica que requiere de autoridad en la transformación mental para la obtención y la aplicación de conocimientos.
- **Tendencia hacia automatización:** Las dificultades muestran el camino para que el procedimiento industrialice la escasez de realizar averiguaciones en diferentes tareas personales.
- **Diversidad:** La tecnología debido a sus usos múltiples tiene incidencia en la transformación de la información donde se pueda obtener resultado actual de información específica.

Desarrollo de las TICs en las Mypes.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el mundo globalizado cada vez son más utilizadas en el desarrollo de los establecimientos. Las organizaciones han llegado a obtener excelentes beneficios por la utilización de dichas herramientas, es importante mencionar el aumento de clientes,

brindando productos de calidad, mejor comunicación con los consumidores, (Evelyn Ayala – Santiago Gonzales - 2015).

- Comercio Electrónico o Comercio Digital
- Presencia
- Importancia global
- Interactividad
- Consistencia de la comunicación
- Técnica social

LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)

Según la ley N° 28015(2003). Hace mención que las micro y pequeñas empresas son entidades ahorradoras conformadas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier apariencia de administración empresarial y organizacional considerada en el reglamento actual, el objetivo principal es realizar tareas de erradicación, alteración y comercialización de bienes o servicios prestados.

Por distinto margen, las micro y pequeñas empresas son identificados por estar conformadas por individuos que poseen poco talento técnico o de conocimiento en finanzas, marketing y otros ambientes que poseen las grandes empresas.

Clasificación de las MYPES

A) De acuerdo el número de trabajadores, estas pueden ser:

- Las micro empresas es de 1 a 10 trabajadores
- Las pequeñas empresas de 10 a 50 trabajadores

B) Promedios de ventas anuales de las MYPES:

- Las micro empresas pueden obtener en promedio hasta un monto de 150 UIT.

- Las pequeñas empresas pueden obtener en promedio hasta un monto de 850 UIT.

Los establecimientos públicos y privados determinan sus reglas de evaluación con fin de constituir con una base de datos que desarrolla el proyecto y la práctica de habilidades de revelar, promocionar y formalizar los establecimientos.

Ventajas de las Mypes

Se estudia que las MYPES son flexibles, cuentan con el interés de superación ante cualquier cambio, para la ciudad son de gran importancia para el desarrollo, ya que se adecuan a cualquier lugar del país, también son generadoras de trabajo para muchas familias, en poco tiempo consiguen cambio de tareas por la flexibilidad que tienen en su organizaciones laborales.

Desventajas de las Mypes

Las desventajas de las MYPES son aquellas que poco aplican las estrategias de herramientas de las tecnologías, tampoco cuentan con información, para el desarrollo y crecimiento de su establecimiento, no cuentan con una estructura organizada debido a la falta de conocimientos y capacidad que tienen para desarrollar un control.

1.3. Marco conceptual.

En la actualidad las MYPES del rubro comercio, producción y servicio de la ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad actúan de forma empírica, aunque tienen el conocimiento de varios medios de comunicación, los cuales obtienen asesoría para poder organizar su negocio y poder realizar sus tareas diarias a través de familiares, amigos los cuales han podido tener alguna asesoría mediante TIC de como dirigir la teoría en la empresa y el desarrollo de los recursos humanos. La mayor parte de establecimientos lleva una contabilidad simple y

empírica, buscando poder determinar las ganancias que se obtienen ya que interés este enfoque es la oferta de los productos.

Las MYPES para la muestra del Estado son indispensables que estén bien, en su fase de creación, ya que al inicio de su crecimiento y desarrollo es duro y crítico para su formalización, siendo el producto de una fase subsiguiente. Al formalizar las MYPES deben tener un determinado tiempo paulatino, eso llevaría a que la creación de las organizaciones sea por el interés del crecimiento comercial.

En dicho aspecto de embellecimiento del interior de los negocios, existe una excelente estructura de la parte de los establecimientos y ubicación de los productos y accesorios, como también en el diseño arquitectónico.

➤ **Prácticas comerciales internas.**

El ejercicio comercial interno significa investigar un problema más profundo y experiencia, a través de un análisis de investigación y observaciones de procesos administrativos estratégicos; los cual se necesitan las capacitaciones de personas con excelentes conocimientos en la materia, el dueño de un proceso y el equipo de trabajo. (Finnigan, 1997).

➤ **Estándares de desarrollo interno.**

Tiene como objetivo, facilitar el crecimiento e implementación del sistema de control en los establecimientos, lo cual genera un modelo para que éstas controlen la estrategia, la administración, y la evaluación de su intrínseco, de tal manera obtener los objetivos institucionales (Uceda, 2016).

➤ **Benchmarking.**

Es la marcha de la investigación industrial que proporciona a los gerentes confrontación entre compañías sobre procesos y ejercicios que permitan

rediseñar lo “mejor de lo mejor” y obtener con ello un excelente nivel de ventajas competitivas (Camp. 1989).

➤ **Identificación de productos.**

En todas las instituciones existen estándares que contienen nombres, logotipos, ingredientes como es el caso de la industria alimentaria o los productos farmacéuticos.

➤ **Identificación de servicios.**

Se debe de conocer los servicios que ofrecen y quienes son los usuarios si es que consumen dicho servicio.

➤ **Identificación de procesos.**

En un conjunto de tareas mutuamente relacionadas con la transformación de insumos en resultados, como pueden ser:

- Tangibles
- Intangibles

➤ **Satisfacción del cliente**

Según, Philip Kotler, hace mención que la satisfacción del cliente es el grado o nivel de ánimo, que al comprar su producto o servicio cumple con sus expectativas.

➤ **El rendimiento percibido.**

Según, Philip Kotler, hace mención que el comprador considera haber tenido la satisfacción después de haber adquirido el producto o servicio.

➤ **Niveles de satisfacción.**

Según, Philip Kotler, en el artículo de “Satisfacción del Cliente”, hace mención que después de realizar una adquisición o compra de un producto o servicio, los compradores perciben cualquiera de los siguientes tres puntos:

- **Insatisfacción:** El cliente no alcanza sus expectativas al momento de adquirir el producto.
- **Satisfacción:** El cliente coincide con sus expectativas del desempeño percibido del producto o servicio.
- **Complacencia:** Se produce cuando el producto percibido es mucho más que las expectativas del cliente.

III. HIPÓTESIS

En el actual proyecto de investigación que se viene desarrollando titulado: “Gestión bajo el enfoque de TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017”; al ser de nivel descriptiva, no lleva hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

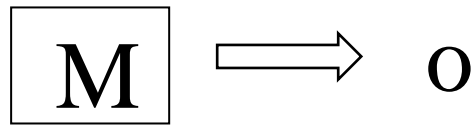
4.1. Diseño de la investigación

El planteamiento de la siguiente investigación es No experimental – descriptivo, ya que fundamenta que es un estudio que se realiza sin adulteración deliberada de las variables. (Hernández 2010).

Cuantitativa; porque las variables son demostradas en números, también cuenta con un análisis estadístico los cuales son mediables.

Transversal, porque se realiza la recolección de datos en un solo momento en un determinado tiempo.

Su determinación es describir el tema de la investigación científica y analizar su incidencia de interrelación en el tiempo establecido, por lo mismo describirá las variables de la Gestión bajo el enfoque de TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.



Donde se representa

M = Muestra

O = Observo

Relacionamos la variable TIC con la variable Gestión, lo cual en la actualidad se observa que las MYPES de buen prestigio cuentan con una excelente calidad de servicio, por lo consiguiente utilizamos dichas variables para poder realizar un buen desarrollo en cuanto a las MYPES del rubro de venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad.

4.2. Población y Muestra

La población: Es aquel grupo de habitantes que tienen particularidades semejantes los cuales se utiliza para la investigación científica.

La población de dicha investigación está constituida por 6 micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Cascas - Gran Chimú – La Libertad, las cuales están registradas en la base de datos de la Municipalidad.

Muestra: Es conocida como una parte o cantidad de habitantes de la población, de donde se obtiene información, la cual se somete a un estudio, análisis y experimentación; por lo tanto, debe de contar con un tamaño adecuado para garantizar el estudio realizado.

La muestra fue no probabilística y dirigida, ya que el 100% de las Mypes del rubro venta de fármacos y otros participaron, las cuales estuvieron dispuestas a que se les realice un estudio.

El método de inclusión o selección: estuvo enfocado de la intención y la disponibilidad para la proporción de información por parte de los gerentes, empleados y clientes de dichos establecimientos.

El criterio de eliminación: Está enfocado a grupo que no está de acuerdo no tienen la voluntad y tampoco la disponibilidad de brindar la información necesaria por parte de los gerentes, empleados y clientes de dichos establecimientos.

4.3. Definición y operaciones de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	Las micro y pequeñas empresas son entidades económicas establecidas por una persona jurídica o natural, bajo cualquier forma de administración empresarial y organizacional considerado en el reglamento actual, teniendo como objetivos realizar tareas de extracción, transformación y	Número de trabajadores	- De 1 a 10 trabajadores. - De 10 a 50 trabajadores. - De 50 a más trabajadores	Razón
		Finalidad que crea la empresa	- Generar utilidad - Generar empleo - Satisfacer las necesidades del	Nominal

	comercialización de bienes y servicios prestados.		cliente	
		Nivel de venta anuales	- 150 UIT - 850 UIT	Nominal
GESTIÓN	Es aquello que busca mejorar el rendimiento y competitividad de las MYPES. La gestión empresarial es primordial dentro de la dinámica de una herramienta esencial dentro del grupo de mercado, ya que las organizaciones tienen la oportunidad de analizar los distintos escenarios dentro de la economía que respalda una óptima rentabilidad, que se refleja de la generación de bienes y servicios.	Planeación	Misión Visión Valores Objetivos	Nominal
		Organización	Mof Plano Distribución Organización	Nominal
		Dirigir	Proceso de dirigir las actividades labores	Nominal
		Control	Evaluación de logros obtenidos	nominal
TIC	Son el conjunto de las tecnologías de la información y comunicación, es decir son aquellas herramientas de soporte para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados Las TIC es un proceso clave para la gestión, e implicar en las	Administrativas y organizacional	Debe tener a su cargo la adquisición de los diversos sean tecnológicos, humanos y otros necesarios.	Normal
		Dimensión	Tomar procesos, establecer	Normal

	organizaciones, para mejorar su posición en el mercado.	comunicativa	estrategias para la difusión de la información.	
		Dimensión tecnológica	Establece estrategias para la apropiación y buen uso de las MYPES	Normal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la ejecución de los objetivos de dicha investigación se utilizará la encuesta y el cuestionario.

La encuesta es la técnica designada a la obtención de datos de diferentes individuos, cuyas opiniones son de gran importancia para el encargado de la investigación.

El cuestionario es el instrumento que contiene una serie de preguntas escritas las cuales son resueltas por los individuos sin la intervención del investigador.

El instrumento contiene 10 preguntas que van dirigidas a los gerentes, trabajadores y clientes

La primera parte consta de tres preguntas relacionadas a las características de las micro y pequeñas empresas del rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

La segunda parte está constituida por cuatro preguntas relacionada a la gestión en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – la Libertad 2017.

La tercera parte consta de tres preguntas relaciona a las TIC en las micro y pequeñas empresas del rubro de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

4.5. Plan de análisis

La recopilación y el llenado de datos obtenidos de la investigación se recopiló a través de la encuesta que se aplicó en los establecimientos de diferentes micro y pequeñas empresas, ya que se tuvo información, también se realizó el análisis descriptivo.

Para realizar el procedimiento de análisis de los resultados extraídos se empleó el programa de Microsoft Office 2013 como es Word, Excel que sirve para la creación de tablas de distribución de frecuencia absolutas y relativas porcentuales, así como gráficos de las variables en estudio para procesar la información y obtener los resultados.

4.6. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGIA	METODO	INSTRUMENTOS Y VARIABLES
			POBLACION/MUESTRA		
¿Cómo influye la gestión bajo el enfoque de las TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad?	<p>General:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión bajo el enfoque de las TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro ventas de fármacos y otros, ciudad Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2018.</p> <p>1. Identificar la gestión bajo el enfoque de las TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro ventas de fármacos y otros, ciudad Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2018.</p> <p>2. Determinar la gestión bajo el enfoque de las TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro ventas de fármacos y otros, ciudad Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2018.</p>	<p>Variables Independientes</p> <p>Gestión TIC</p>	<p>Población</p> <p>Según el estudio de la población la Municipalidad Provincial de Cascas Gran Chimú La Libertad nos indica un total 6 micro y pequeñas empresas (MYPES) dedicadas al rubro ventas de fármacos y otros, ciudad Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2018.</p> <p>Muestra</p> <p>Se tomó una muestra del 100% de la población.</p>	<p>El diseño de la investigación fue: No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Descriptiva</p> <p>Cuantitativa</p>	<p>Técnica:</p> <p>- La Encuesta</p> <p>- La Entrevista</p> <p>Instrumento</p> <p>:</p> <p>- El Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

En la actual línea de investigación científica me comprometo a tener los principios éticos como es a la responsabilidad, la transparencia total, la veracidad instante de la recolección de los datos obtenidos a través de la población en estudio, mostrando nuestra fuente la cual será de manera auténtica y real, por consiguiente a la tolerancia que se realiza con la disponibilidad y comprensión hacia nuestro cuestionario para que entiendan la seriedad del mismo, la certeza de los resultados conseguidos, finalmente el de confidencialidad donde se respeta si la persona encuestada desea mantener anónimamente los resultados puesto que la información brindada solamente será con fines académicos

V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1. Resultados

CUADRO N° 1.

Características de las micro y pequeñas empresas del rubro, venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

Características

Número de trabajadores	n	%
De 1 a 5 trabajadores	5	83.33
De 5 a 10 trabajadores	1	16.67
De 10 a más	-	-
TOTAL	6	100
Finalidad de creación de la empresa		
Generar utilidad	1	16.67
Generar empleo	1	16.67
Satisfacer las necesidades de los clientes	1	16.66
Todas las anteriores	3	50
TOTAL	6	100
Nivel de ventas anuales		
De 50 a 150 UIT	5	83.33
De 150 a 400 UIT	1	16.67
De 400 a 850 UIT	-	-
De 850 - mas	-	-
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario que se aplicó a los gerentes de las MYPES de la venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

CUADRO N° 2.

Características de gestión bajo el enfoque de TIC en las micas las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

Características	n	%
Conoce el término gestión		
Si	4	66.67
No	2	33.33
TOTAL	6	100
La gestión contribuye a mejorar el rendimiento		
Si	5	83.33
No	1	16.17
TOTAL	6	100
Atención al cliente		
Buena	2	33.33
Regular	4	66.67
Mala	0	0
TOTAL	6	100
Dificultades que tienen para implementar la gestión		
No se adapta a los cambios	3	50
Poca iniciativa	2	33.33
Aprendizaje lento	1	16.17
Otros	-	-

TOTAL	6	100
-------	---	-----

Fuente: Cuestionario que se aplicó a los trabajadores de las MYPES, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran chimú – La libertad 2017.

CUADRO N° 3.

Características de las TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

Características	n	%
Significado de TIC		
Si	4	66.67
No	2	33.33
TOTAL	6	100
La aplicación de TIC posibilita mejor las decisiones en la empresa		
Si	5	83.33
No	1	16.17
TOTAL	6	100
Invertiría en las herramientas TIC		
Si	4	66.67
No	2	33.33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario que se aplicó a los trabajadores de las MYPES, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

5.2. Análisis de resultados y discusión

Respecto a los gerentes encuestados de las MYPES.

- El 83.33% de los gerentes encuestados hacen mención que tienen de 1 a 5 trabajadores en su empresa y el otro 16.67% de los encuestados informa que tiene de 5 a 10 trabajadores en su empresa.
- El 16.67 % de los gerentes encuestados hace mención que creó su empresa con la finalidad de generar utilidades, el 16.67% dicen que crearon su empresa con la finalidad de generar empleo, el otro 16.66% dicen lo crearon con el objetivo y finalidad de llegar a satisfacer las expectativas de los compradores ósea los clientes y el 50% de los encuestados informan que crearon su empresa con la finalidad de generar utilidad, generar empleo y para saciar y satisfacer las expectativas de los clientes.
- El 83.33% de los gerentes encuestados dicen que el nivel de sus ventas anuales es de 50 a 150 UIT y el 16.67% dicen que el nivel de sus ventas anuales es de 150 UIT - 850 UIT.

Respecto a la GESTIÓN bajo el enfoque de TIC en las MYPES.

- El 66.67% de los establecimientos encuestados hacen mención que si tienen una noción, conocimiento sobre el termino de gestión y el otro 33.33 % de los establecimientos encuestados dicen que no tienen el conocimiento suficiente sobre lo que es gestión en sus establecimientos.
- El 83.33% de los encuestados hacen mención que la gestión es de gran ayuda y contribuye en mejorar el rendimiento de los establecimientos y el 16.67% dice que no está de acuerdo porque la gestión no ayuda no contribuye a mejorar el rendimiento las organizaciones.
- El 33.33% de los trabajadores encuestados dicen que brindan una buena atención a los clientes mientras que el 66.67% de los entrevistados dicen que la atención al consumidor o cliente es regular.

- El 33.33% de los encuestados dicen que las dificultades que tienen para la implantación de gestión para su empresa son por falta de iniciativa, el 1.17% de los encuestados dicen que es por el motivo del aprendizaje lento y el 50% de los encuestados dicen que no se adaptan a los cambios.

Respecto a las TIC en las MYPES.

- Se hace mención que el 66.67% de los entrevistados dicen que si saben o conocen el significado de las TIC y el 33.33% de los encuestados dicen que no conocen.
- El 83.33% de los encuestados si consideran que la aplicación de las TIC posibilita mejores decisiones para la empresa, el 33.33% de los encuestados dicen que no están de acuerdo que la aplicación de las TIC posibilita mejores decisiones en la empresa.
- El 66.67% de los encuestados dicen que si están dispuestos a invertir para la implementación de las herramientas TIC en su empresa y el 33.33% de los encuestados dicen que no invertirían en herramientas TIC porque sería un gasto innecesario para su empresa.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al finalizar la investigación se llegó a la siguiente conclusión.

- En conclusión, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) representan un 97% de la fracción empresarial en el Perú las cuales cuentan con trabajos para muchos emprendedores, buscando ofrecer una vida digna para sus familias como para ellos.
- Mayormente las MYPES, rubro venta de fármacos en la ciudad de Casacas - Gran Chimú – La libertad, tienen de 1 a 5 trabajadores en sus establecimientos incluidos a los dueños.
- El 50% de estas empresas fueron creadas para generar utilidades, empleo y satisfacer las necesidades de los clientes, la mayoría de estos establecimientos obtienen un nivel de ventas anuales de 50 a 150 UIT.
- Se hace mención que alguna de las MYPES encuestadas no cuenta con mucho conocimiento sobre el término de gestión, y que no están de acuerdo que si contribuirá a mejorar el rendimiento de los establecimientos.
- La mayor parte de los establecimientos encuestados mencionan que la atención al cliente es regular por no tener la capacidad de iniciativa y tampoco contar con estrategias suficientes para la venta y organización de sus productos.
- Los resultados demuestran que las TIC influyen relevantemente en la gestión de las MYPES dedicadas a al rubro venta de fármacos y otros, de la ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad.
- Algunas de las MYPES de este sector poseen principalmente herramientas de nivel básico y otros MYPES todavía utilizan cuadernillos mostrando una ausencia total sobre

la aplicación de la tecnología lo cual se les hace difícil para su desarrollo y crecimiento ya que existe una gran competitividad en el mercado.

- La menor parte de las MYPES hacen uso de la tecnología y la comunicación de información ya que es generadora de oportunidades para que la empresa esté acorde con las exigencias y tendencias del mercado competitivo, cumpliendo con la satisfacción de sus consumidores o clientes fidelizados.
- Las capacidades son muy fundamentales para el crecimiento y la aplicación de las TIC en las MYPES del rubro de ventas de fármacos y otros, para poder estar a la vanguardia con la competencia donde se busca desarrollarse y posicionarse en el mercado.

Recomendaciones

- Se recomienda que las MYPES busquen obtener el estándar cada vez más elevado en el uso de las herramientas TIC ya que permite reducir el trabajo en las organizaciones, brindándonos la facilidad de poder competir en el mercado y así mismo poder posicionarse en diferentes lugares de la ciudad.
- Las MYPES deben de buscar capacitarse durante los dos últimos años constantemente en el uso de las TIC, no solamente de estas herramientas, sino que también deben de capacitarse sobre gestión ya que será de una gran ayuda para el desarrollo de su organización.
- Se recomienda que el uso de las TIC, sea considerada como un aliado estratégico para su gestión y poder posicionarse en el mercado competitivo.
- Los gerentes y dueños de las MYPES deben de invertir más en la implantación de las herramientas TIC para obtener un mejor desarrollo de los establecimientos facilitándolos una mejor gestión.
- Mejorar la eficiencia y la eficacia en la búsqueda de lograr la satisfacción del cliente aplicando las herramientas TIC en las MYPES, rubro venta de fármacos, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad.
- Se debe de tener un proyecto fundamental sobre el uso de las TIC, para facilitar el acceso a los productos, llevar un orden adecuado utilizando software.
- Buscar medios de comunicación para realizar la publicidad de los productos que ofrece la empresa.

BIBLIOGRAFIA

1. Mesones A, Roca E. Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES).
2. Ayala Ñiquen Evelyn Elizabeth GSSR. Tecnologías de la información y la comunicación [Internet]. Cuadernos/Informativa. 2015. Available from: www.uigv.edu.pe
3. Mares C. las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú. Gente [Internet]. 2013;150:279_312. Available from: http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4768/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
4. Su FY, En I, Nivel EL, Del E, Rubro SC-, Ferroles CLOS, et al. CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ., 2016.
5. BOROWKA A, JJJJ G, OOOO D. Implantación de las TIC en las MIPYMES colombianas con actividad comercial. Vol. 2. 2013.
6. Quispe L. “La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012” [Internet]. 2013. Available from: <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3844/T-1445.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Espinosa Melendez SL. Gestión bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año 2018. Univ Católica Los Ángeles Chimbote [Internet]. 2018 Sep 27 [cited 2019 Jun 10]; Available from: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5883>

8. Gonzales Luquillas J. Gestión Empresarial Y Competitividad En Las Mypes. Gestión Empres Y Compet En Las Mypes Del Sect Text En El Marco La Ley N° 28015 En El Dist La Victoria - Año 2013 [Internet]. 2014;127. Available from:
<https://bit.ly/2wQrBsE>
9. Cuberos C, Castro, Ramón Sánchez M, Muros-Molina JJ, Espejo-Garcés T, Zurita-Ortega F, Linares-Manrique M. Nutrición Hospitalaria. In: Nutrición Hospitalaria [Internet]. 2016 [cited 2019 Jun 10]. p. 405–10. Available from:
<http://revista.nutricionhospitalaria.net/index.php/nh/article/view/124>
10. De A, Estrategia LA, Aprendizaje DE. Universidad Nacional De Trujillo Escuela De Postgrado Sección De Postgrado En Educación [Internet]. 2014. Available from:
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7721/Tesis MaestríaX - Nélica Bazán Cobeñas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Cholán León J, Cano Urbina E. Tecnologías de Información y Comunicación y su Incidencia en la Competitividad de las Mypes de Calzado del distrito El Porvenir [Internet]. Vol. 112, Ciencia y Tecnología. 2017. Available from:
<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1497>
12. RUBIO DOMINGUEZ P. INTRODUCCION A LA GESTION EMPRESARIAL. 2011. 297 p.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS GERENTES, TRABAJADORES Y DUEÑOS
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información importante de los gerentes y trabajadores de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación que lleva por título “La gestión bajo en enfoque te TIC en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de fármacos y otros, de la ciudad de Cascas – Gran Chimú - La Libertad 2017”.

Les agradecería infinitamente que se sirva a responder las siguientes preguntas relacionadas a su empresa, la información que usted brinde será utilizada solo con fines académicos y de investigación.

Encuestador (a):

Fecha:

ENCUESTA

CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1) ¿Cuál es el número de trabajadores que tiene su empresa?

- a) De 1 a 5 trabajadores
- b) De 5 a 10 trabajadores
- c) De 10 a más trabajadores

2) ¿Con qué finalidad creó su empresa?

- a) Generar utilidad
- b) Generar empleo
- c) Satisfacer las necesidades del cliente
- d) Todas las anteriores

3) ¿Cuál es su nivel de ventas anuales?

- a) De 50 a 150 UIT
- b) De 150 a 400 UIT
- c) De 400 a 850 UIT
- d) De 850 a mas

CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN BAJO DEL ENFOQUE DE TIC EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

4) ¿Conoce el término gestión?

- a) Si
- b) No

5) ¿Cree usted que la gestión contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa?

- a) Si
- b) No

6) ¿Cómo es la atención al cliente?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

7) ¿Cuáles son las dificultades que tiene para la implementación de gestión en su empresa?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Otros

CARACTERÍSTICAS DE LAS TIC EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

8) ¿Conoce el significado de las TIC?

- a) Si
- b) No

9) ¿Usted considera que la aplicación de las TIC posibilita mejores decisiones para la empresa?

- a) Si
- b) No

10) ¿Usted estaría dispuesto invertir en la implementación de las herramientas TIC en su empresa?

- a) Si
- b) No

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 02.

CUADRO N° 01

Características de las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

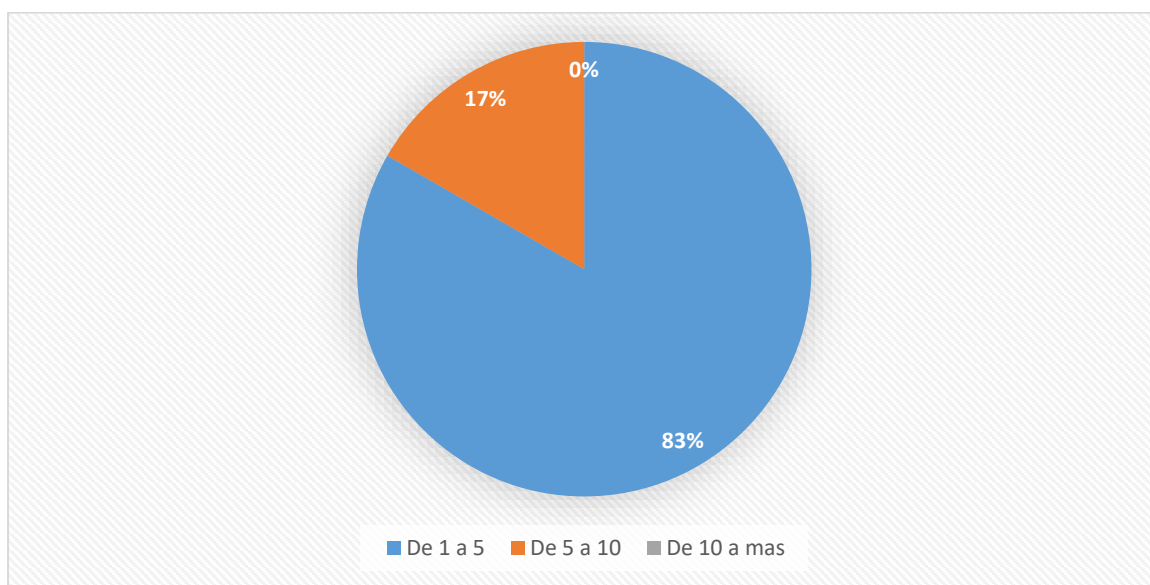


Grafico 1: Número de trabajadores que tiene la empresa

Fuente: Cuadro N° 1

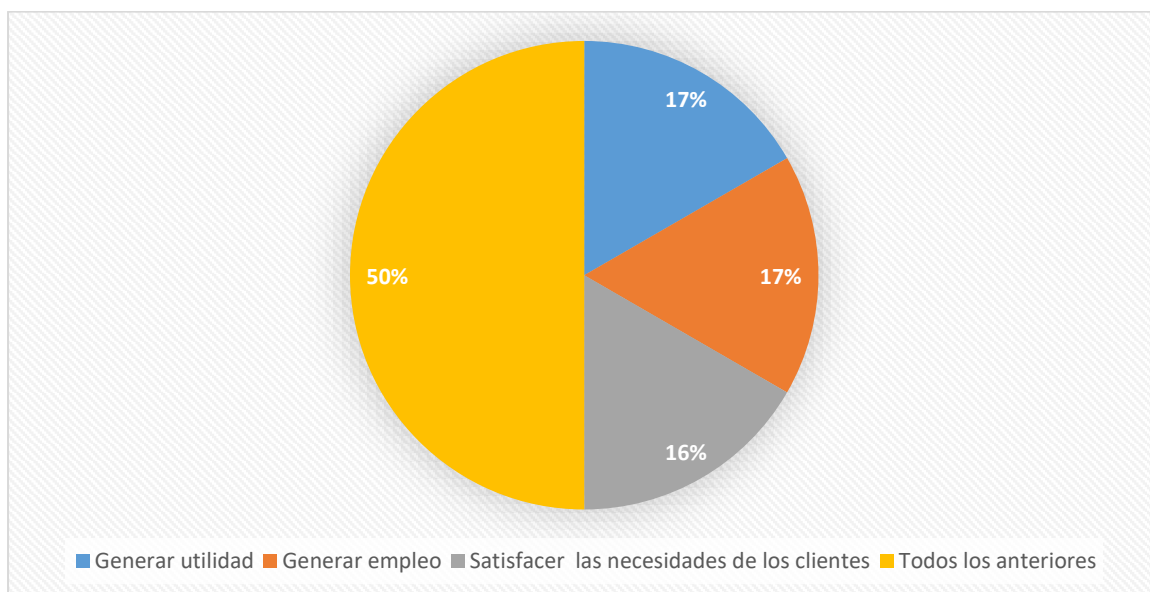


Grafico 2: Finalidad que crea su empresa

Fuente: Cuadro N° 1

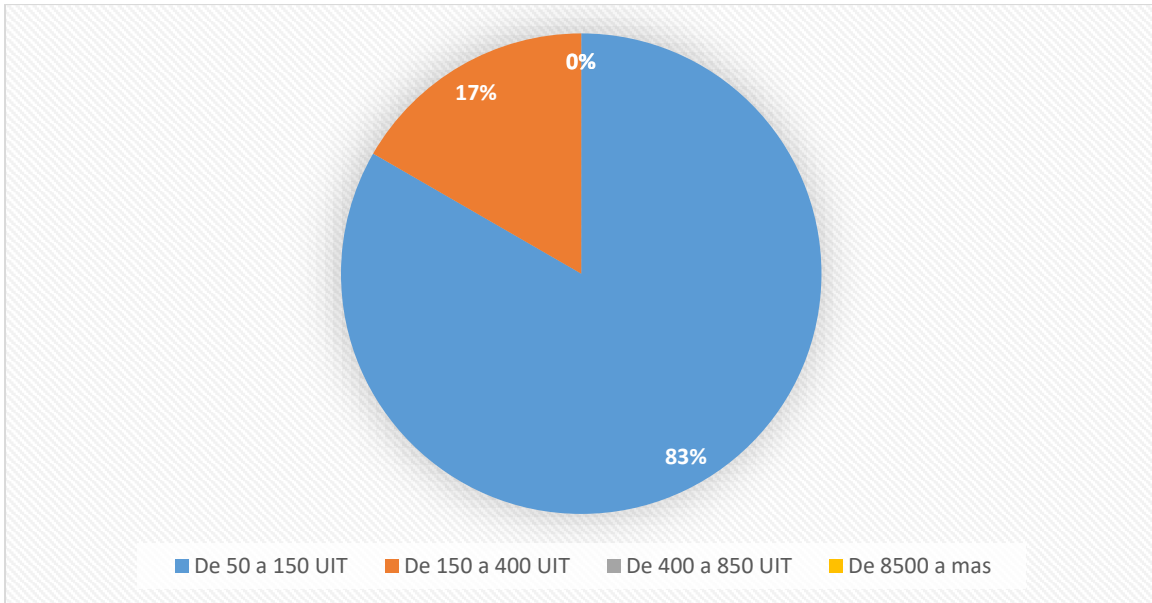


Gráfico 3: Nivel de ventas anuales

Fuente: Cuadro 1

CUADRO N° 2

Características de la gestión bajo el enfoque de TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – la Libertad.

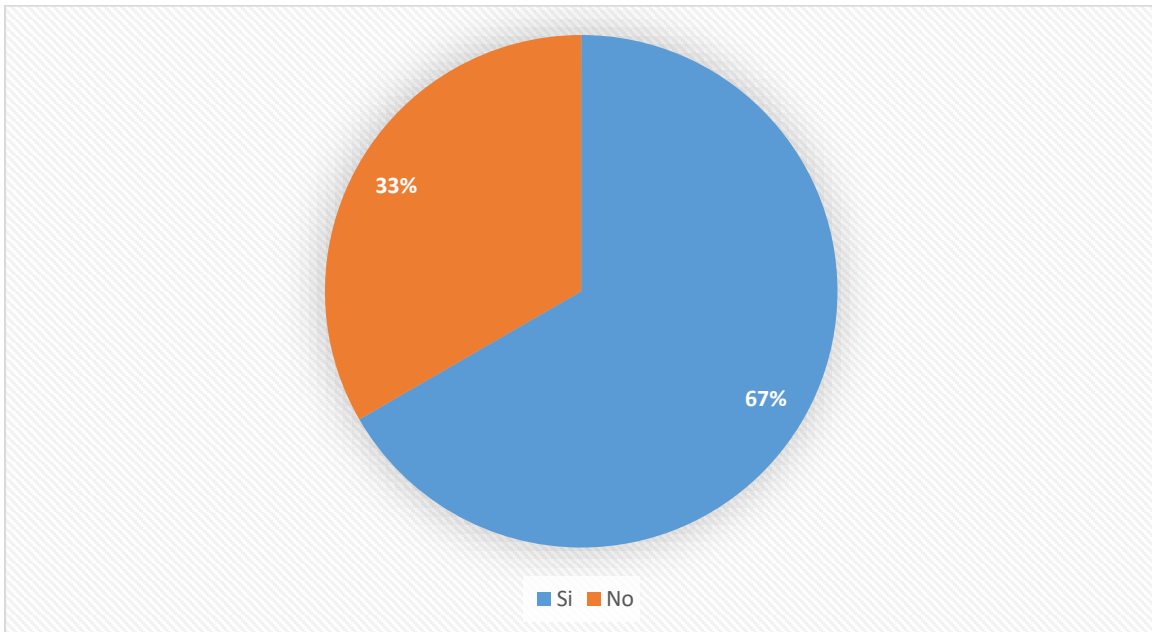


Gráfico 4: Conocen el termino Gestión

Fuente: Cuadro N° 2

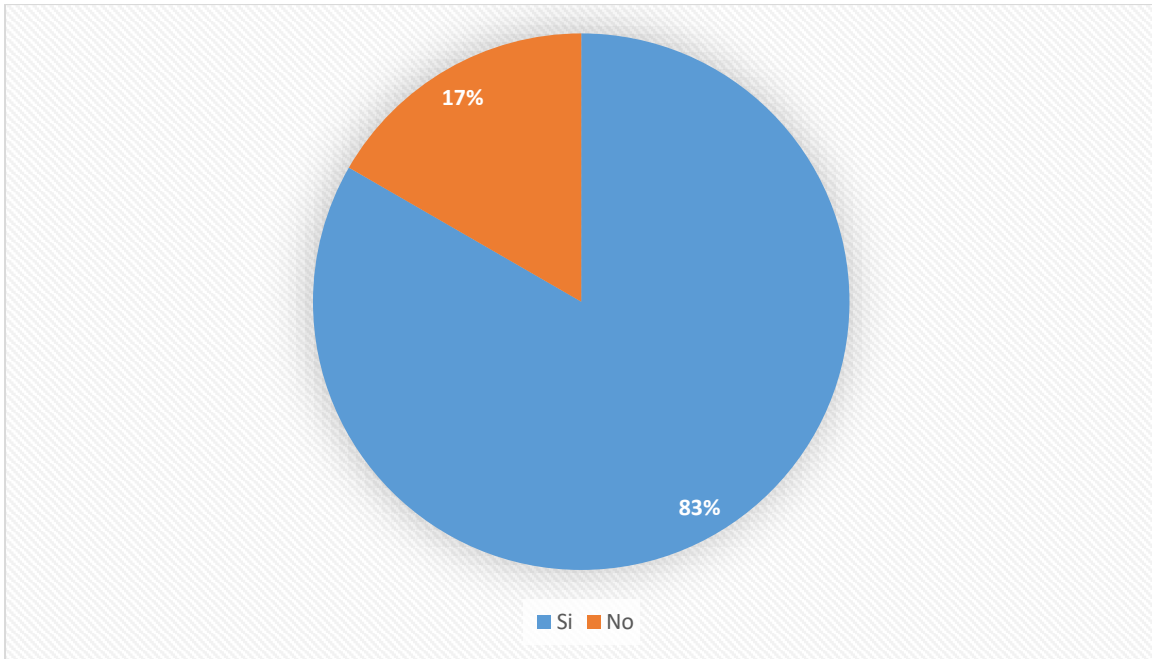


Gráfico 5: La gestión contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa

Fuente: Cuadro 2

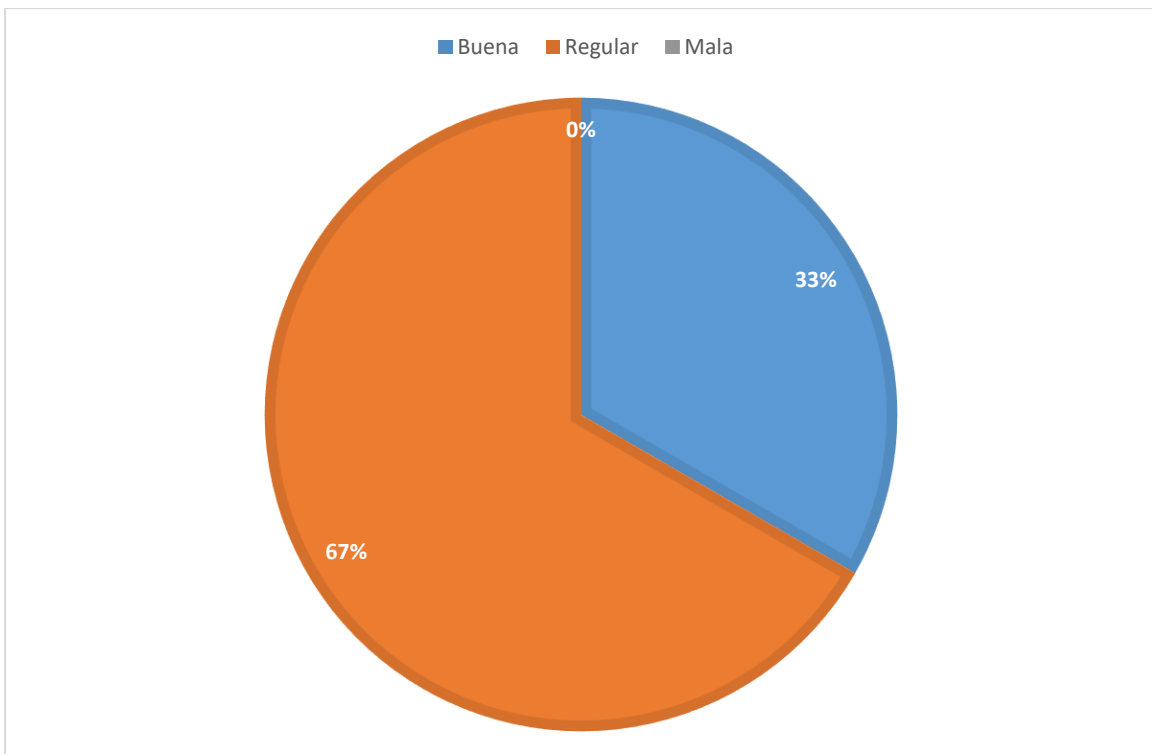


Gráfico 6: Atención al cliente

Fuente: Cuadro 2

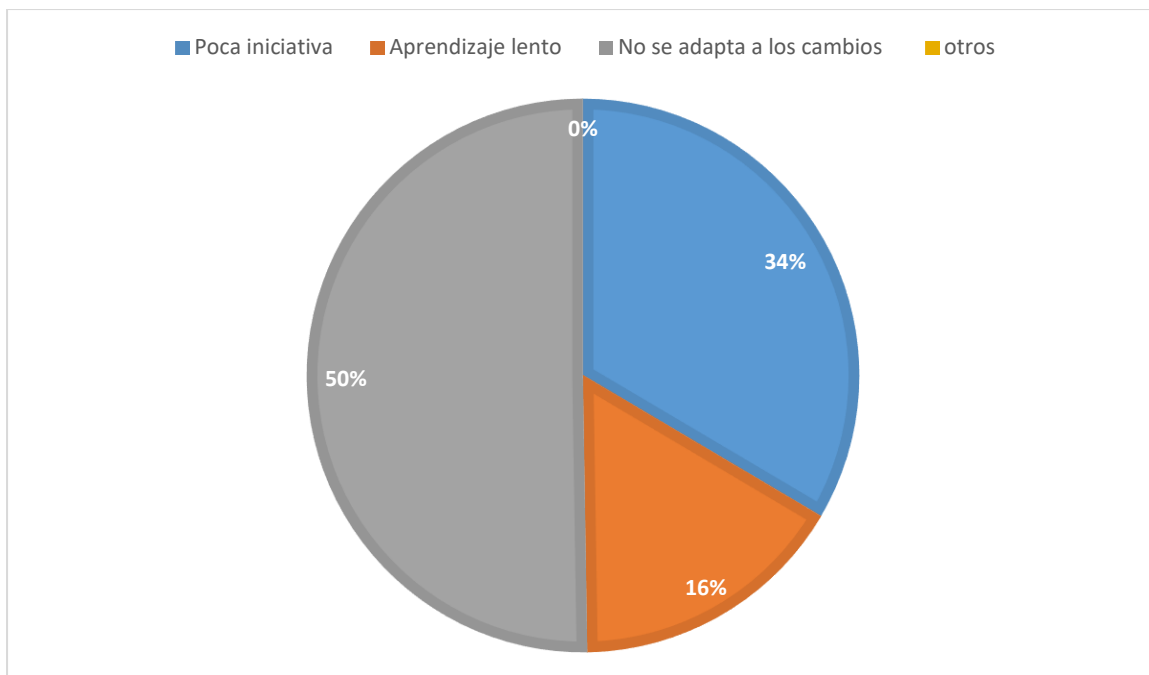


Gráfico 7: Dificultades que tiene para la implementación de gestión

Fuente: Cuadro 2

CUADRO N° 3

Características de las TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú - La Libertad.

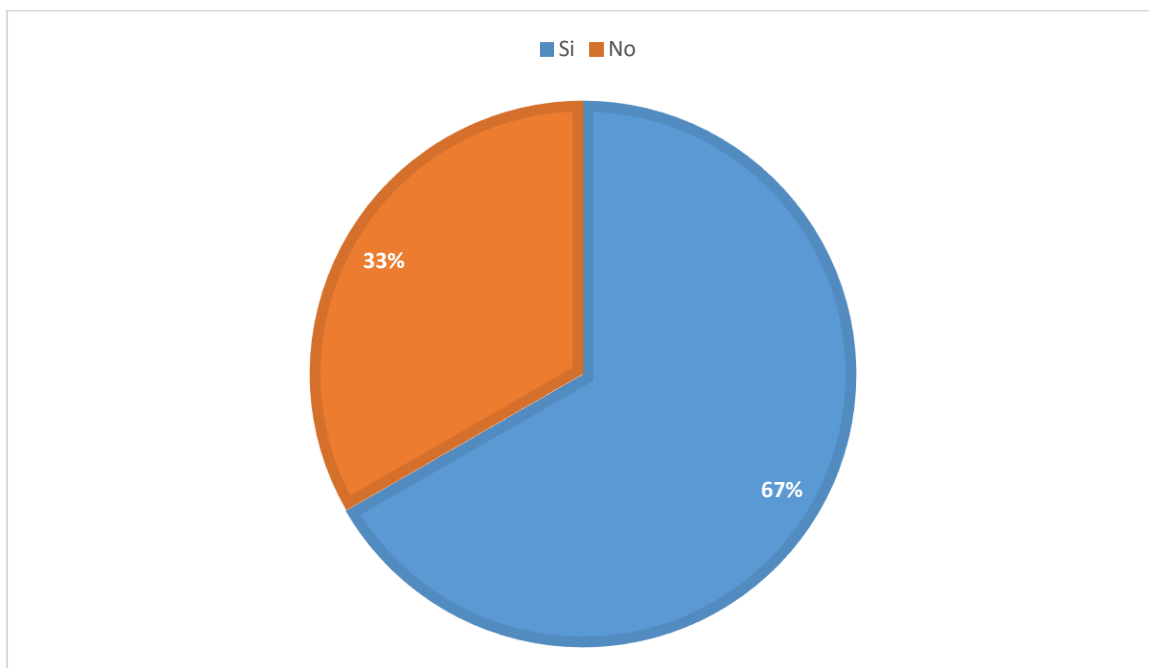


Gráfico 8: Significado de TIC

Fuente: Cuadro N° 3

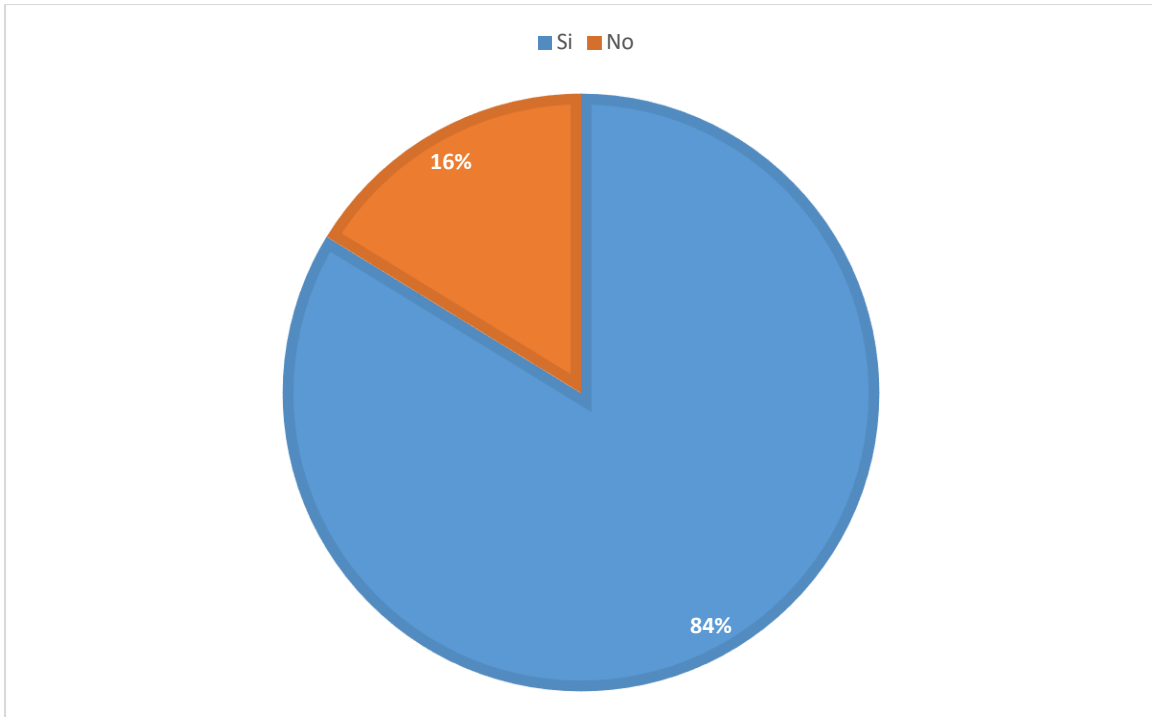


Gráfico 9: La aplicación de TIC posibilita mejores decisiones para la empresa

Fuente: Cuadro 3

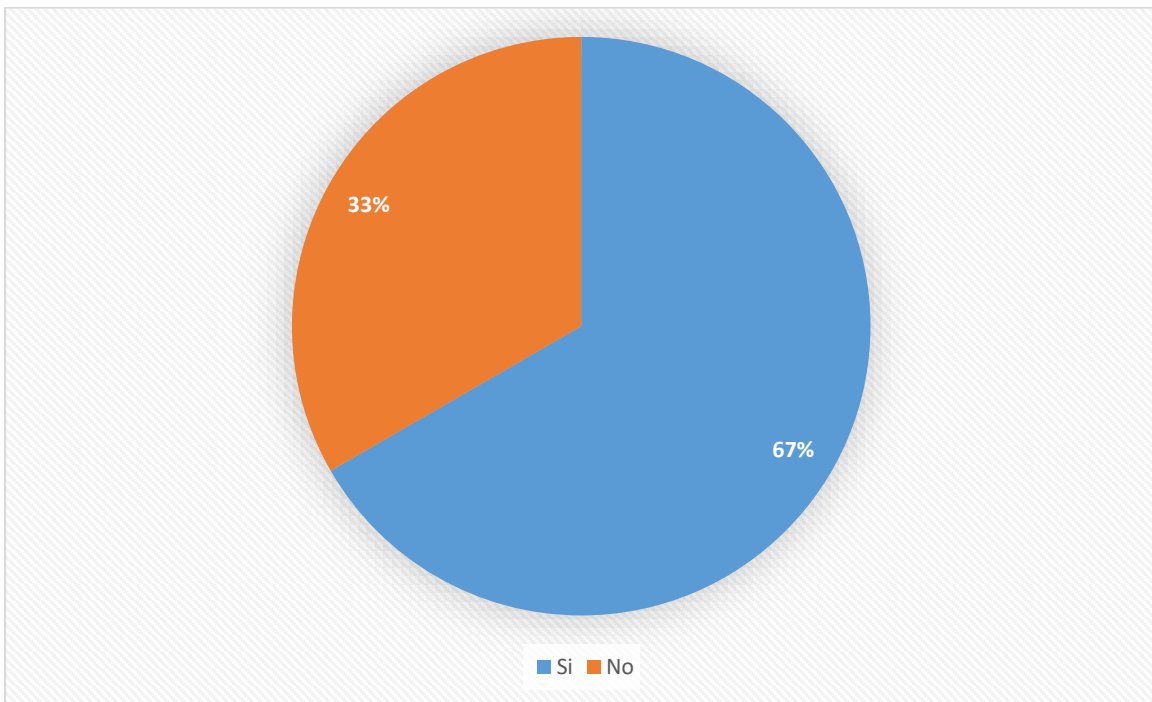


Gráfico 10: Invertir para la implementación de herramientas TIC en su empresa

Fuente: Cuadro 3

Anexo 03. Cronograma de actividades

2018																
Actividades programadas	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1° semana	2° semana	3° semana	4° semana	1° semana	2° semana	3° semana	4° semana	1° semana	2° semana	3° semana	4° semana	1° semana	2° semana	3° semana	4° semana
Título de la tesis		X														
Equipo de trabajo		X														
Hoja de firma		X														
Hoja de agradecimiento y dedicatoria		X														
Resumen y abstract		X														
Contenido		X														
Índices gráficos, tablas y cuadros		X														
II. Revisión de la literatura				X												
Metodología					X	X										
V. Resultados							X									
Análisis de resultados de la investigación								X								
Conclusiones y recomendaciones								X								
Envío del proyecto									X							
Referencia bibliográfica									X							
Anexos									X							
Entrega del artículo y la ponencia										X						
Empastado										X						
Acta de sustentación												X				

Anexo 4: Presupuesto

Concepto	Valor
Movilidad	120.00
Viáticos	80.00
Impresiones	15.00
Útiles de escritorio	10.00
Impresión del informe final	20.00
Anillados y empastados	30.00
total	275.00

Anexos 05. Muestra y población

La población de boticas en la ciudad de Cascas es de 6, se tomó la muestra de 6 que equivale al 100% de las boticas.

Nombre de la Botica	RUC	Dirección
Botica A&D	10190324147	Jr. Unión N°343 – Cascas
Botica Gran Chimú	10180323002	Jr. Progreso N°435- Cascas
Botica San Martin	10271522288	Jr. San Martin N°300-Cascas
Botica San Gabriel	10181129609	Jr. 28 de Julio N°705– Cascas
Botica San Mateo	10406729759	Jr. 28 de Julio N°824– Cascas
Botica San Francisco	10414037823	Jr. San Gabriel N°449-Cascas

Anexo 06. Hoja de resultado de trabajo

Cuadro N° 01: Características de las micro y pequeñas empresas del rubro, venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTO	FRECUENCIA RELATIVA
Número de trabajadores	De 1 a 5	V	5	83
	De 5 a 10	I	1	17
	De 10 a mas		0	0
	Total	VI	6	100
Finalidad que creó su empresa	Generar la utilidad	I	1	17
	Generar empleo	I	1	17
	Satisfacer las necesidades del cliente	I	1	16
	Todas las anteriores	III	3	50
	Total	VI	6	100
Nivel de ventas anuales	De 50 a 150 UIT	V	5	83
	De 150 a 400 UIT	I	1	17
	De 400 a 850 UIT		0	0
	DE 850 UIT a mas		0	0
	Total	VI	6	100

Cuadro N° 02: Características de la gestión bajo el enfoque de TIC en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad Cascas – Gran Chimú – La Libertad 2017.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA
			ABSOLUTA	RELATIVA
Término gestión	Si	IV	4	67
	No	II	2	33
	Total	VI	6	100
La gestión contribuye a mejorar rendimiento de la empresa	Si	V	5	83
	No	I	1	17
	Total	VI	6	100
Atención al cliente	Buena	II	2	33
	Regular	IV	4	67
	Mala		0	0
	Tola	VI	6	100
Dificultades que tienen para la implementación de gestión en su empresa	Poca iniciativa	II	2	33
	Aprendizaje lento	I	1	17
	No se adapta a los cambios	III	3	50
	Otros		0	0
	Todos	VI	6	100

Cuadro N° 03. Características de las TIC en las micro y pequeñas de empresas, rubro venta de fármacos y otros, ciudad de Cascas – Gran Chimú – La Libertad.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA
			ABSOLUTA	RELATIVA
Significado de las TIC.	Si	IV	4	67
	No	II	2	33
	Total	VI	6	100
La aplicación de las TIC posibilita mejores decisiones para la empresa.	Si	VI	5	83
	No	I	1	17
	Total	VI	6	100
Invertir para la implementación de herramientas TIC en su empresa.	Si	IV	4	67
	No	II	2	33
	Total	VI	6	100