



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE LAS TIC'S EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO FARMACIAS, DISTRITO LA
ESPERANZA, TRUJILLO -2018**

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

AUTOR

PAREDES PIZAN CARLOS JOSUE

ASESORA

AGREDA VEREAU CECILIA LORENA

TRUJILLO – PERÚ

2018

TITULO DE LA TESIS

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE TIC'S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO FARMACIAS, DISTRITO
LA ESPERANZA, TRUJILLO -2018**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Paredes Pizán, Carlos Josué

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Trujillo, Perú

ASESORA

Agreda Vereau, Cecilia Lorena

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,

Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Trujillo, Perú

JURADO

Salinas Gamboa, José German

Benites Pacherras de Soto Gisela

Castellares Jhonson, Carolina Esther

HOJA FIRMA DEL JURADO

Dr. Salinas Gamboa José German

Presidente

Dra. Benites Pacherras de Soto Gisela

Miembro

Mgtr. Castellares Jhonson Carolina Esther

Miembro

Mgtr. Agreda Vereau Cecilia Lorena

Asesora

AGRADECIMIENTO

A mis padres, hermanas y amigos por su infinito amor, paciencia y apoyo incondicional en todo instante.

Un agradecimiento especial a mi asesora Cecilia Lorena Agreda Vereau de la Universidad los Ángeles de Chimbote, por su apoyo indispensable.

A mis profesores que con su valioso apoyo desinteresado y permanente enseñanza y orientación contribuyeron en mi formación académico profesional.

DEDICATORIA

A Mis Queridos Padres y Hermanas

Con todo mi cariño y amor a esas personas muy importante para mí que hacen todo en la vida para que yo pueda cumplir mis sueños.

INDICE

TITULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA FIRMA DEL JURADO.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	v
INDICE.....	vii
INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas.....	12
III. HIPÓTESIS.....	21
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1. Diseño de la Investigación.....	22
4.2. Universo y Muestra.....	23
4.3. Definición y Operacionalización de Variables.....	24
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	25
4.5. Plan de Análisis.....	25
4.6. Matriz de Consistencia.....	26
4.7. Principios Éticos.....	27
V. RESULTADOS.....	28
5.1. Resultados.....	28
5.2. Análisis de los Resultados.....	38
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.

Variable Gestión.....	28
Tabla 01. ¿Conoce la Visión y la Misión de la organización?.....	28
Gráfico 01.....	28
Tabla 02. ¿Existe una buena comunicación en su organización?.....	29
Gráfico 02.....	29
Tabla 03. ¿Recibe capacitación constantemente?.....	30
Gráfico 03.....	30
Tabla 04. ¿Cuentan con algún sistema de inventario?.....	31
Gráfico 04.....	31
Tabla 05. ¿Cuentan con algún sistema que ayuda a la venta de fármacos?.....	32
Gráfico 05.....	32
Variable TIC.....	33
Tabla 06. ¿Conoce usted alguna Tecnología de Información y Comunicación?.....	33
Gráfico 06.....	33
Tabla 07. ¿Hacen uso de Tecnología de Información y Comunicación en su organización?.....	34
Gráfico 07.....	34
Tabla 08. ¿Considera que las Tecnología de Información y Comunicación serian de gran ayuda en su organización?.....	35
Gráfico 08.....	35
Tabla 09. ¿Tiene un control de inventario computarizado?.....	36
Gráfico 09.....	36
Tabla 10. ¿Ha tomado recientemente cursos de computación o sistemas básicos?.....	37
Gráfico 10.....	37

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo general, Describir gestión bajo el enfoque de las TICs en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza Trujillo 2017. Donde se sugiere como problema ¿Cómo se aplica la gestión bajo el enfoque de las TICs en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza, Trujillo 2017?

La investigación es de tipo cuantitativa y transversal y el diseño no experimental y descriptivo. La técnica empleada para la recolección de datos la encuesta con el fin de recaudar información, y el instrumento que se utilizó fue cuestionario proponiendo preguntas cerradas para que el entrevistado pueda responder de una manera específica y precisa.

La investigación ha demostrado que, al aplicar TICs en las Farmacias del Distrito de la Esperanza, estas han incrementado sus ventas en relación al volumen de ventas que tenían antes.

Palabras Clave: Gestión, Tic

ABSTRACT

The main objective of this research project was to describe management under the TICs focus in micro and small companies in the services sector, pharmacies, district Esperanza Trujillo 2017. Where is suggested as a problem? How is management applied under the TIC focus in the micro and small companies of the service sector, pharmacies, district la Esperanza, Trujillo 2017?

The research is of a quantitative and transversal type and the design is not experimental and descriptive. The technique used for the data collection the survey in order to collect information, and the instrument that was used was questionnaire proposing closed questions so that the interviewee can respond in a specific and precise way.

Research has shown that by applying TICs in the Pharmacies of the District of Hope, these have increased their sales in relation to the volume of sales they had before.

Keywords: Management, Tic

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas desde muy pequeñas deben buscar estandarizar sus actividades y eliminar lo más posible los procesos manuales. Que la empresa tenga pocos empleados no significa que deba utilizar su tiempo para tareas administrativas indiscriminadamente, sin antes pensar qué se podría hacer mejor y más fácil. Desde escribir un proceso cuidadosamente en un manual. (Paulise, 2015).

Las micro y pequeñas empresas disponen ahora de un mayor número de instrumentos para incursionar en el comercio exterior. No solamente se trata de recursos tradicionales sino también de alternativas modernas que incorpora internet. (Allen, 2011).

La MYPE en el Perú, se encuentra definida en la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

En la actualidad en el rubro tico aún existen farmacias que carecen de tecnologías de información y comunicación TICs, el cual les impide realizar un trabajo efectivo y rápido dando paso a una mala atención e incomodidad por parte del cliente consumidor, muchas veces el empresario presta más atención a sus intereses personales y olvida que tiene que haber una buena calidad de atención.

Las tecnologías de información y comunicación TICs han sido y son de gran utilidad para el hombre, ayudando en su progreso intelectual y social, conformando así un conjunto de medios necesarios para controlar la información, programas informáticos y redes de navegación, con el objetivo de facilitar la realización de nuestros trabajos.

El uso de las TICs, han facilitado el incremento de los tratos comerciales en especial a las MYPES, en nuestra localidad; en el distrito de la esperanza las cuales trajeron consigo a ser más competitivas, en todos los sectores de producción.

Las tecnologías de información y comunicación, TICs se han logrado consolidar en el rubro farmacéutico de una forma efectiva gracias a la mecanización de procesos y el uso de servicios web, que han logrado ayudar a un buen desarrollo de trabajo eficaz en la gestión de la información del servicio de farmacias, lo cual permite el acceso fácil a diferente tipo de información.

La gestión a simple vista parece sencilla, pero necesita muchos requerimientos que cumplir para lograr sus objetivos en la organización,

La gestión en una organización es esencial, ya que gracias a las actividades coordinadas hace la dinámica de la economía de mercado; la gestión puede expedir a la capacidad de una persona, el empresario, de ver escenarios entro de la economía que garantizan y favorezca una rentabilidad prudente como para obtener bienes y servicios.

Teniendo en cuenta lo indicado anteriormente se caracterizó el problema de la Gestión bajo el enfoque de las Tic de la siguiente manera.

Hoy en la actualidad las TIC's juegan un rol muy importante en las Micro y Pequeñas empresas ya que ayudan a su crecimiento y desarrollo tanto económico como tecnológico, teniendo como finalidad mejorar su rendimiento y contribuye a la aceptación del público.

Hoy en día las organizaciones no solo tienen que competir con empresas locales ni nacionales, sino que ha ido incrementando la competencia que tienen que ser competentes con aquellas empresas de otros lugares y países. Es por lo tanto las empresas deben estar en constante actualización de procesos o servicios para que así se dirijan al mercado con estrategias y contar con mayor calidad de competitividad; una de esas herramientas son las TIC's.

Las herramientas de las TIC's juegan un rol importante llegando a ser de gran utilidad en el rubro farmacias brindándoles así la gran facilidad de mantenerse actualizados, acceder a una rápida información, llevar un control exacto de ingreso y salida de medicamentos y otros gastos. Otro aspecto de las tic's es: el papel que se ve aumentado por el lugar que ocupa el farmacéutico comunitario en el sistema sanitario, como último eslabón antes que el tratamiento llegue al paciente.

Fuentes de las TIC en la farmacia son una fuente inagotable para obtener información a en el área de farmacia, ya que nos permite adquirir reportes estadísticos, inventarios y contabilizar las salidas de medicamentos por cada uno de los servicios que conforman el sector salud hospitalario. Arrieta, 2016

En china la talla del mercado no se altera. Incluso tiende a crecer, no tanto por el incremento del número de habitantes, sino en razón de la ascensión de cientos de millones de chinos a la clase media y, de un grupo mucho más reducido a niveles de consumo de lujo “atractivos”.

En cuanto a las TICs, la ventaja de los chinos en relación a otros países radica en la cantidad de ingenieros que salen de sus escuelas cada año. Como me dijo un hombre de negocios norteamericano instalado en Shanghái: la calidad es “challenging“. Entiéndase que varía. Y sí, hay excelentes ingenieros, pero el problema de este empresario reside en la falta de experiencia profesional de quienes le solicitan empleo, que lo obliga a ampliar la formación de los recién egresados dentro de la misma empresa. (Pisani, 2012).

Ciudad de México. - El impacto económico y social del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el país todavía es limitado y su crecimiento se estancó en el último año, de acuerdo con el Reporte Global 2015 en la materia que elabora el Foro Económico Mundial.

Datos de los subíndices “impacto económico” e “impacto social” de las TIC del índice global, señalan que México pasó de una calificación de 3.12 en 2014 a 3.17 puntos en 2015 (sobre siete posibles) en el primer rubro, donde se ubica en la posición 72 mundial (de 143 países); y tuvo un retroceso en el segundo, ya que pasó de 4.11 a 4.01 puntos en el periodo de referencia (se ubicó en el lugar 76).

El lento avance que ha experimentado tanto el impacto económico como el social de las Tecnologías de la Información y Comunicación en México se debe a retrocesos en las variables que componen estos subíndices. (Cantillo, 2015).

El concepto de gestión empresarial, ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el

mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo.

Por consiguiente, la gestión empresarial ya no es un argumento de carácter local ni tampoco nacional, las distancias de nuestro mundo, en la evolución de nueva sociedad de información y conocimiento, a estos cambios debe considerarse ahora como un asunto de índole mundial, para desarrollo de nuevas estrategias para la permanencia en el mercado y satisfacciones a cliente en cualquier parte del mundo. (Hernandez, 2011).

La gestión empresarial se ocupa de las funciones dentro de las empresas, de los procesos de gestión y de la toma de decisiones en contextos contemporáneos de incertidumbre estratégica. Examina la forma en que las decisiones empresariales se ven influidas por factores internos y externos que afectan a una organización, y el modo en que las decisiones repercuten sobre los grupos de interés tanto internos como externos. En la gestión empresarial también se analiza de qué manera interactúan las personas y los grupos en el seno de una organización, cómo se los puede gestionar con éxito y cómo se puede optimizar el uso de recursos dentro de un marco ético en un mundo con cada vez más escasez y mayor preocupación por la sostenibilidad. (Organización del Bachillerato Internacional, 2014).

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se planteó el siguiente enunciado de la indagación:

¿Cómo se aplica la gestión bajo el enfoque de las Tic's en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza, Trujillo 2017?

Para ello se estableció una respuesta al problema y se planteó el siguiente objetivo general:

Describir gestión bajo el enfoque de las Tic's en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza Trujillo 2017.

Para efectuar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos;

Describir la gestión en la micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza Trujillo 2017.

Describir la importancia de las Tic's en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distritos la Esperanza, Trujillo 2017.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque permite demostrar que tanto la gestión bajo el enfoque de las Tic's puede facilitar tomar mejores decisiones con respecto a la administración y así pueda mejorar la atención de los clientes de las empresas de farmacias, la cual permitirá que las necesidades de las personas tengan satisfacción en la relación directa o indirecta con personal administrativo de la empresa.

A la vez permitirá confirmar la teoría que sustenta la relación entre las variables de gestión y tic, en el rubro de empresas farmacéuticas.

El análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones de la presente investigación servirán de utilidad para otros investigadores que realicen estudios similares o del mismo tema por el cual existe gran demanda del servicio farmacéutico, por lo que, con el desarrollo de esta investigación se sentaron las bases para investigaciones futuras y sean tomadas en cuenta no solo por las mypes farmacéuticas, sino también por las demás empresas en dicho distrito que genera expectativa de la gestión basada en las tic el cual es muy necesario y genera beneficios para el distrito de la Esperanza.

Se justifica de forma metodológica, debido a que la presente investigación se aplicara la metodología científica utilizando fuentes primarias y secundarias para obtener los datos y así mismo utilizaremos como instrumento de recolección de la información a la encuesta y cuestionario.

A los que se quiere llegar con esta investigación o estudio es que permitirá que las mypes del rubro farmacéutico en Distrito de la Esperanza pueda realizar una mejor conducción que le permita ser más competitiva, ampliando su cobertura en diferentes partes de la Provincia de Trujillo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Almendariz y Rojas (2015). En su tesis sobre: "Diseño de un sistema de control de gestión empleando la metodología del balanced scorecard para farmacias venezolanas independientes", cuyo objetivo general es: Diseñar un sistema de control de gestión empleando la metodología del Balanced Scorecard para farmacias venezolanas independientes.", teniendo como resultados que:

En cuanto a la perspectiva de responsabilidad social empresarial: El 100 %, (15 personas) de la población encuestada refirió que es de su conocimiento la participación de la farmacia en actividades benéficas, como donaciones a un ancianato de la zona. El 67% de los empleados indica que si ha sido participe en actividades de despistaje o jornadas de salud, sin embargo se evidencio que su participación era de forma indirecta (ayuda de ubicación de los promotores de salud, orientación de venta de medicamentos a los clientes durante la jornada) ya que las mismas eran llevadas a cabo directamente por el personal de los laboratorios.

En cuanto a perspectiva y procesos internos: El 87% de los empleados (en su mayoría vendedores) utilizan internet y libros para atender los requerimientos de los clientes. El 61% de los empleados considera que el sistema Magnus es bueno, y un 31% lo considera excelente. De acuerdo a estos resultados puede inferirse que la mayoría del personal considera bueno este sistema y que puede haber oportunidades de mejora para que este pudiera considerarse excelente por parte del personal.

En cuanto a perspectiva aprendizaje y crecimiento: EL 100% de los empleados no conocen la misión y visión de la empresa, lo que permite inferir, que aunque existe la información, no se encuentran alineados a las actividades de la misma. El 80% de los empleados afirma conocer el organigrama de la farmacia. Por lo tanto se considera que es de su conocimiento el lugar y las relaciones que ocupan dentro de la organización. Solo el 27% de los empleados dice haber recibido cursos de formación en el último año, siendo esto algo que desmejora la capacidad y rendimiento del personal al momento de ofrecer calidad de servicios. Al 93% de los

empleados le gustaría recibir adiestramientos para adquirir nuevos conocimientos y destrezas que lo ayudaran a desempeñarse de una mejor manera en su labor diaria.

En cuanto a la perspectiva de Clientes: El 46% de la población encuestada indica que casi siempre encuentra disponible en esta farmacia los productos que necesita, seguidamente con un 25% indican que Siempre consiguen los medicamentos, sin embargo, por otro lado, existe un 19 % y 12 % de la población que indica que encuentra disponible los medicamentos a veces o pocas veces respectivamente. En general se puede evidenciar que para un 71% de la población encuestada la farmacia presenta una buena disponibilidad de productos en su stock que permite mantener cubierta en lo posible las necesidades básicas de la población, siendo esto una ventaja importante para la misma.

Martínez C. (2010), en su tesis titulada “gestión integral de la farmacoterapia en el área materno – infantil: evaluación impacto del fármaco pediátrico”, cuyo objetivo general es: “gestión integral de la farmacoterapia en el área materno – infantil: evaluación impacto del fármaco pediátrico”, teniendo como resultados:

El año 2006 la actividad sube (5%) con respecto al 2007 y los consumos se reducen en un 23% con respecto a este periodo del año anterior, lo cual se debe a la elaboración e implantación de un protocolo de uso atosiban para la tocolisis de mantenimiento, que establecía unos estrictos criterios de inclusión para las pacientes a este protocolo, adecuando así la distribución de los recursos en aquellas pacientes cuyos beneficios clínicos podía ser mayor.

Respecto al impacto clínico, una vez validado el método de registro de 2035 intervenciones aceptadas, al menos en un 82% de los casos el impacto fue potencialmente positivo. Se logra así una mejora en el cuidado del paciente, siendo un 2% de las mismas extremadamente significativas, porcentaje estadísticamente mayor el pediatra.

Cobian (2011), en su tesis titulada “diseño, implantación y análisis de un modelo para la gestión del seguimiento farmacoterapéutico en una farmacia comunitaria”, cuyo objetivo general es: Diseñar, implantar y analizar un modelo para

la gestión del servicio de seguimiento farmacoterapéutico en una farmacia comunitaria, teniendo como resultados:

Las intervenciones farmacéuticas realizadas fueron aceptadas en un 96% de los casos. Por último, señalar que la distribución temporal de las intervenciones farmacéuticas a lo largo de los seis meses fue muy irregular, de tal manera que en el primer mes del programa tuvieron lugar en 57% de las intervenciones y el 94% en el primer trimestre.

Se concluye lo siguiente, se diseñó un modelo para la gestión del seguimiento farmacoterapéutico en la farmacia comunitaria, para ello se identificaron y describieron las características de las personas a las que ofertar el servicio, el método utilizado para el seguimiento farmacoterapéutico de los pacientes, los recursos a proveer para el funcionamiento del servicio, el coste asociado a dichos recursos y los indicadores de resultados. El análisis de resultados obtenidos reveló que: fue posible la acreditación externa de la formación en seguimiento farmacoterapéutico, realizada por la comisión de acreditación de la formación continuada de las profesiones sanitarias de Galicia obteniéndose 9,2 créditos.

Ojeda (2010), en su tesis titulada, “El impacto de las nuevas tecnologías en la consolidación del modelo farmacéutico español: desde la red corporativa farmacéutica hasta la expansión de la atención farmacéutica, pasando por la receta electrónica”.

En el periodo comprendido entre agosto del 2006, fecha de creación del servicio Helpdesk de telefónica para el proyecto de receta XXI, hasta febrero del 2009, fue del 94,43%, siendo, por tanto, del orden del 7% las incidencias resueltas fuera de los tiempos pactados.

Se concluye lo siguiente que la aparición de las TIC, ha posibilitado tres grandes proyectos en el entorno profesional de los farmacéuticos españoles. Tales son:

- La red corporativa farmacéutica.
- La receta electrónica.
- Y el paso de Bot a Bot Plus

2.1.2. Nacionales

Cabanillas (2016). En su tesis: “Perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las tecnologías de información y comunicaciones en el sector comercial farmacéutico de la provincia de Sullana – Piura; en el año 2012”, cuyo objetivo general es: Determinar el nivel de la gestión del dominio adquirir e implementar de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el sector farmacéutico de la provincia de Sullana; en el año 2012, teniendo como resultados que: Se puede apreciar que el 80% de los encuestados, considera proceso de adquirir y mantener el software aplicativo en las empresas del sector farmacéutico en la provincia de Sullana, se encuentra en un nivel 1-Inicial. Mientras que, el 20% indicó que el nivel del proceso está en 2-Repetible.

Se puede apreciar que el 60% de los encuestados, considera proceso de adquirir y mantener la infraestructura tecnológica en las empresas del sector farmacéutico en la provincia de Sullana, se encuentra en un nivel 1-Inicial. Asimismo, el 5% de los encuestados indicaron que está en nivel 3-Definido.

Se puede apreciar que el 55% de los encuestados, considera proceso de adquirir recursos de TIC's en las empresas del sector farmacéutico en la provincia de Sullana, se encuentra en un nivel 1- Inicial, asimismo el 5% consideró que el proceso se encuentra en nivel 0-No existente.

Mandamiento A. (2013), en su tesis: “Relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación con rendimiento académico de discentes de tercer año de enfermería, asignatura médico quirúrgico del I.S.T.P. “Daniel Alcides Carrión” – Lima, 2013”, cuyo objetivo general es: Determinar la relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación con el rendimiento académico de discentes de tercer año de enfermería en la asignatura Médico Quirúrgico del Instituto Superior Tecnológico Privado “Daniel Alcides Carrión” –Lima, 2013, teniendo como resultado:

Se observa en el ítem 1, un 83% de los encuestados a veces participan en los foros de discusión; un 12% casi siempre lo hace; y un 5% casi nunca.

El ítem 2 determina que un 55% de los encuestados cada tema que se aborda en el silabo es reforzado mediante un foro de discusión; lo hacen casi siempre, un 45 % a veces.

El 57% de los encuestados respondió que a veces utilizó videos actualizados relacionados con los temas tratados para las investigaciones de la asignatura médico quirúrgico, el 43% respondió casi siempre.

El 83% respondió que a veces utilizan los enlaces web para la investigación en la asignatura médico quirúrgico y un 17% casi siempre lo hacen.

2.1.3. Locales

Tirado (2014). En su tesis sobre: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de La Libertad – Trujillo”, cuyo objetivo general es: Fundamentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad, teniendo como resultados que: Como se puede observar en la edad promedio de los trabajadores está en el rango 40 a 65 años. Como se puede observar el 50% de los Empleados son hombres y un 50% son mujeres. El 25% de los Empleados tienen secundaria completa y un 75% son técnicos. Como se puede observar el 75% de los trabajadores califican como Bueno y Muy Bueno el grado de definición de funciones en la institución. Según los resultados el 75% de los trabajadores califican como “Baja y Muy Baja” la promoción de la capacitación por parte de la alta dirección de la institución. Según los resultados el 75% de los trabajadores califican como “Media” y 25% como “Baja” al grado de motivación de los trabajadores, gracias al liderazgo de la alta dirección, para participar en actividades cotidianas y la realización de eventos. Resaltan que el actual decano ha aumentado el sueldo a todos los trabajadores (S/.150 soles), no obstante por su estilo personal no es muy comunicativo. El 50% de los trabajadores califican como “MUY BUENO” (Alta) y 50% como “BUENO” la comunicación abierta y relaciones cordiales entre trabajadores y directivos. Manifiestan que con los directivos hay comunicación abierta y relaciones cordiales; sin embargo entre trabajadores no se logra total armonía. Tal como se puede observar el 75% de los trabajadores están “De

acuerdo y Totalmente de Acuerdo” porque los directivos propician el trabajo colaborativo y de equipo. Precisaron que es el Secretario del Interior quien se encarga de las directivas y prácticas sobre el personal. En cuanto a la gestión de recursos humanos, el 50% de los trabajadores califican que es “Regular” y el otro 50% que es “Deficiente”; este es otro factor que impacta de manera significativa en la calidad de los servicios a los agremiados. Como se puede observar el 59% de los encuestados califican como Buena la presentación personal de los empleados, el 17% como Muy Buena, el 3% como Excelente. En cuanto a la gama de servicios que la institución ofrece a los colegiados, el 48% de los encuestados lo califican como Buena, el 15% como Muy Buena y el 8% como Excelente. De acuerdo a los resultados obtenidos el 56% de los encuestados califican a la amabilidad, cortesía y trato personal al colegiado como Muy Bueno, 16% como Muy Bueno, y 22% como Excelente.

Araujo B. (2011), en su tesis “Nivel de gestión de la adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Red de Farmacias del distrito de Otuzco, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad, en el año 2011”, cuyo objetivo general es: Llevar a cabo la atención farmacéutica de la paciente encaminada a asistirlo en su tratamiento farmacológico, de manera que obtenga el mejor resultado terapéutico en el tiempo óptimo y al menor costo. Teniendo como resultados:

En la farmacia Popular, se puede apreciar que el 60% de los encuestados, considera que el proceso de Identificar soluciones automatizadas del perfil de la gestión de la adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICS) de la farmacia “Popular”, en el año 2011 es de Nivel 1 – Inicial y/o Ad hoc, lo que quiere decir que los procesos son desorganizados y no informales, el 30% considera que el proceso es de Nivel 0 o Inexistente, lo que quiere decir que dicho proceso no se aplica en lo absoluto para Gestionar TICS, el 5% considera que el proceso es de Nivel 3, Proceso Definido y Documentado, lo que quiere decir que se documenta y se comunica y el 5% considera que el Proceso es de Nivel 2, Repetible o Intuitivo, lo que quiere decir que dicho proceso sigue un patrón regular en la cual se hacen uso de técnicas tradicionales no documentadas.

En la farmacia Rodríguez, se puede apreciar que el 80% de los encuestados, considera que el proceso de Adquirir y Mantener Software Aplicativo del perfil de la gestión de la adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICS) de la farmacia “Rodríguez”, en el año 2011 es de Nivel 0 o Inexistente, lo que quiere decir que dicho proceso no se aplica en lo absoluto para Gestionar TICS, mientras que el 20 % considera que es de Nivel 1 – Inicial y/o Ad hoc, lo que quiere decir que los procesos son desorganizados y no informales

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. TIC's:

2.2.1.1. Definición:

Las tecnologías de la información y comunicación son herramientas informáticas que facilitan el aprendizaje colaborativo y desarrollo de habilidades, ampliando nuestras capacidades físicas, mentales y las posibilidades del desarrollo social, procesa, almacena sintetiza recupera y almacena información, las TIC's en las organizaciones (MYPES) contribuyen con el crecimiento y productividad del negocio, facilitando así el trabajo que se desempeña.

2.2.1.2. Definiciones según autores:

- **(Lic. JOSÉ LUIS FILIPPI 2009, pag. 19):** hace referencia a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas informáticas - hardware y software -, que nos dan soporte de la información y que además funcionan como canal de comunicación, relacionado con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información. **(González, Gisbert 1996)**
- **(CONSUELO BELLOCH ORTI):** Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido...). El elemento más representativo

de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet.

- **(ROSÉL CÉSAR ALVA ARCE, 2011 pág. 10):** Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), es una emergente sociedad de información, la que está impulsando un vertiginoso avance científico y que, se sustenta por el uso generalizado de las TIC, que conlleva cambios que alcanzan a todos los ámbitos de la actividad humana.

2.2.1.3. Clasificación de TIC's según autores

- **(DANIEL GÓMEZ A). Según (PERE MARQUÉS 2009):** “Incluimos en el concepto TIC no solamente la informática y sus tecnologías asociadas, telemática y multimedia, sino también los medios de comunicación de todo tipo: los medios de comunicación social ("mass media") y los medios de comunicación interpersonales tradicionales con soporte tecnológico como el teléfono, fax...”. (Marqués, 2000).
- **(CLAUDIAN ALEJANDRA VEGA RODRÍGUEZ 2015):** según el autor las TIC's se clasifican en:
 - **Las redes:** Una red es un conjunto de equipos conectados entre sí por medio de un cable u otro medio físico con el fin de compartir recursos (El Teléfono, Telefonía fija, La Telefonía Móvil, Banda Ancha)
 - **Las Terminales:** Un terminal, conocido también como consola es un dispositivo electrónico o electromecánico de hardware (computadoras).
 - **Mass Media:** Conjunto de los medios de comunicación que tienen difusión masiva (Televisión, La radio, La prensa)
 - **Multimedia:** Es la combinación de dos o más medios para transmitir información tales como texto, imágenes, animaciones, sonido y video que llega al usuario a través del computador u otros medios electrónicos. (Vega 2015).

2.2.1.4. Beneficios de las TIC's según autores:

- **(MOYA F. 2012.Ed. Coruniamericana, Vol.I, 2012. 81-86).** Las nuevas tecnologías comunicación están abriendo extraordinarias posibilidades para la

educación superior pero también plantean serios interrogantes a la función misma de las instituciones.

Las posibilidades de interacción y exposición a vastísimas fuentes de información en forma inmediata que ellas abren, necesariamente modifican los insumos, procesos y productos de la educación superior como se conocía antes, de ahí que es de gran valor en el área de la salud hacer apropiación de estos conocimientos, en especial en la medicina, la cual no podría prescindir de ellos si quiere realmente estar a la vanguardia de los últimos avances.

En este contexto se puede afirmar que es en el área de las Ciencias de la Salud donde el uso de las TIC no puede concebirse sin ellas, dado que el avance de la tecnología está soportado en las mismas, es por ellas que se puede acceder a nuevos conocimientos, validar nuevas teorías ante la comunidad científica, explorar sobre avances de la ciencia, de esta forma poder ofrecer un profesional de la medicina integral y siempre usando las TIC no en vano se asegura que el conocimiento producido en la Historia de la Humanidad es equiparable al de los últimos diez años y se espera que en el futuro la cifra se duplique cada cinco años.

2.2.2. GESTIÓN

2.2.2.1. Definición:

La gestión hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad que una empresa sea viable, la gestión es una de las principales virtudes de un hombre de negocios, englobando así a las distintas competencias que se deben tener para cubrir distintas partes de una determinada actividad comercial en contexto de una economía.

2.2.2.2. Definición de Gestión según autores:

- **(GIRALDO C. 2017)**, gestión no solo es hacer algo, no es solo vender, según la ISO 9000:2015 gestión son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Con la misión, visión y propósitos son los que ayudan a dirigir la organización. Las actividades, los procesos, los indicadores son los que nos ayudan a ejecutar el propósito de la organización y controlarlo.

- **(VILCARROMERO R. 2013)**, es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.
Así mismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.
- **(BENAVIDES L. 2011)**, son guías para orientas la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada uno de sus partes y todo aquel evento involucrado en su consecución.

2.2.2.3. Las funciones de la gestión

Los dirigentes suelen llevar a cabo cinco funciones de gestión: planificar, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar, aunque en la práctica estas funciones llegan a ser consideradas con independencia de las demás y en la secuencia que dicten circunstancias.

- **Planificar:** es una labor de suma importancia que desarrolla en gerente, los directivos suelen establece planes, metas y objetivos pensando así en un futuro deseable.
- **Organizar:** su objetivo es resolver el asunto de quien hace que, los directivos tienes como responsabilidad designar tareas y deberes para que la organización pueda lograr sus objetivos.
- **Dotar de personal:** los puestos de trabajo de un organigrama carecen de significado hasta que son ocupados por personas que se suponen cualificadas para desarrollar las tareas asignadas a dichos puestos. Cuando los directivos realizan las gestiones necesarias para cubrir los puestos, están llevando a cabo la función de dotación de personal.

- **Dirigir:** cuando los planes ya están establecidos, se haya creado la estructura orgánica y cubierto los puestos de trabajo, la organización ya está preparada para ponerse en marcha, y para hacerlo necesita de la dirección. Los directivos dirigen (ordenan o instruyen) a los empleados en la realización de sus tareas; esto exige que además de ser unos expertos comunicadores, deben saber proporcionar la adecuada motivación y liderazgo.
- **Controlar:** en el momento en que la organización se ha puesto en movimiento, hay que esperar que todos sus miembros realicen bien su trabajo, que los planes se cumplan y que se alcancen los objetivos fijados. Pero muchas veces esto no sucede, y hay que comprobar con cierta regularidad si las cosas se están desarrollando o no según las previsiones, y en esto consiste la función de control del directivo. Además, debe saber tomar las medidas correctoras necesarias en cada momento.

2.2.2.4. Beneficios de la gestión

La implementación de un buen sistema de gestión en una organización va más allá de la administración de persona, los beneficios más comunes son:

- Mayor productividad
- Ahorro de costes
- Ahorro de tiempo
- Homologación
- Mejora en los procesos
- Cumplimientos de las normativas de seguridad
- Reducción de riesgos profesionales.
- Movilidad
- Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos
- Satisfacción de los empleados
- Formación y desarrollo del talento.

2.2.3. MYPES

2.2.3.1. Definición:

La Micro y Pequeña empresa (MYPE) es una unidad económica conducida por una sociedad de personas o persona jurídica que tiene por finalidad obtener ingresos y ganancias iniciales de pequeña escala mediante actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.2.3.2. Definición de MYPES según autores:

- **(SANCHEZ B.).** Las Micro y Pequeñas Empresas son fabricantes, proveedores de servicio y minoristas que contribuyes a una parte integral de la economía, como compradores y vendedores, no solo generan empleo, sino que además contribuyen al crecimiento económico de un país.
- **(TIPULA L. 2005).** MYPE es una sigla, abreviación para "Micro Y Pequeña Empresa" que se utiliza en el Perú, aunque cada país tiene una figura para las empresas de menor tamaño (llamadas PYMES y también con otras abreviaciones, sobre todo los países emergentes, por la importancia de este tipo de empresas para el desarrollo económico (generan dependiendo del caso la mayor parte del empleo en aquellos lugares menos desarrollados).

Los criterios para considerar a una empresa en particular como MYPE, dependen de la cantidad de empleados, con un tope de ventas (en el caso que te expongo del Perú, el máximo se mide en UIT, Unidades Impositivas Tributarias, un monto de referencia que se usa para mantener fijos estos límites y otras medidas tributarias y económicas).

En cuanto al punto de vista laboral, las MYPE pueden inscribir a los trabajadores en planilla con menores costos para la empresa.

Por lo mismo también los empleados de las empresas formalizadas tienen sus ventajas respecta a la informalidad, como el acceso a remuneraciones reguladas (con un mínimo), jornadas justas, bonificaciones, gratificaciones, compensaciones, permisos de maternidad, etc.

2.2.3.3. Características de las MYPE:

Deben reunir las siguientes características:

- **Microempresa:** de uno a diez trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- **Pequeñas empresas:** de uno hasta cincuenta trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 850 unidades impositivas tributarias (UIT).

2.2.3.4. Importancia de las mypes en Perú

Las Micro y Pequeñas Empresas en Perú son componentes muy importantes del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI).

Las MYPE abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas a la realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

2.2.3.5. Tipología de las MYPES

(HUAMÁN J. 2009). Según el autor se divide en tres estratos:

a. MYPE de Acumulación

Las MYPES de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

b. MYPE de Subsistencia

Las MYPES de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a

actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.

c. Nuevo Emprendimientos

Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos.

El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

2.2.4. FARMACIA

2.2.4.1. Definición:

Farmacia es la ciencia que estudia la forma correcta de preparar, almacenar y combinar productos para crear remedios contra las enfermedades, pueden ser productos naturales como artificiales

Una farmacia es un centro donde están disponibles diferentes tipos de productos que tienen relación con la salud, los cuales pueden ser adquiridos mediante una receta o no.

2.2.4.2. Definición según autores:

- **(BORRAS R. 2013)**, Una Farmacia es un centro sanitario abierto al público donde el farmacéutico comunitario ejerce su profesión. Las Farmacias dan un servicio público, pero en manos privadas, o sea, establecen un pacto con la Administración Sanitaria para proveer a los ciudadanos de sus medicamentos entre otros servicios- y son retribuidas por ello. La estructura, los costes y el mantenimiento de las mismas corren a cargo de los farmacéuticos propietarios que se establecen como PYMES que se ponen al servicio de la Administración Pública.

Cada Farmacia es propiedad de un farmacéutico, la proporción es 1 a 1, un farmacéutico no puede tener más de una Farmacia y en algunos casos encontramos que 2 farmacéuticos pueden ser co-propietarios de 1 Farmacia sin posibilidad de participación en otra-. El propietario siempre ha de ser farmacéutico, este hecho se justifica para no anteponer los intereses económicos a los sanitarios, el farmacéutico tiene la obligación de preservar la salud de los ciudadanos y no dispensar o aconsejar un medicamento cuando esto no sea estrictamente necesario.

- **(JIMÉNEZ C. 2013)**, Es el establecimiento dedicado a la venta de estupefacientes, alcaloides, barbitúricos, oxióticos, corticoides y sicofármacos.

A la venta de drogas oficinales, drogas genéricas, sustancias químicas, especialidades farmacéuticas, higiénicas, alimenticias y dietéticas; preparados farmacéuticos de venta libre; insecticidas, rodenticidas y similares; cosméticos y productos de tocador; materiales de curación, útiles, enseres y aparatos auxiliares de la Química Farmacéutica. Podrá tener sección de elaboración de fórmulas magistrales.

III. HIPÓTESIS

Por tratarse de un trabajo de tipo descriptivo de corte trasversal y nivel de investigación cuantitativa, según los autores Hernández, Fernández y Baptista, (2010) no requiere incluir hipótesis pues se trata de una investigación descriptiva, que consiste en caracterizar un hecho, un fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, además mide y recoge la información de manera independiente (p.108).

IV. METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño:

- **No experimental:** En este diseño se realizará sin necesidad de manipular premeditadamente las variables, del cual se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su entorno.

M  O

Donde:

M = muestra conformada por colaboradores de las MYPES

O = Observaciones de las variables: gestión y Tics

- **Descriptivo:** Mediante este diseño sólo se describirán objetivamente las principales situaciones, actitudes, características de más importancia sobre las variables en estudio.
- **Transversal:** Porque el estudio se realizará en un determinado espacio de tiempo.

4.1.1. Tipo y Nivel de la investigación

El nivel de investigación es **descriptivo** ya que tiene como objetivo describir datos, para enriquecer la información, dando a conocer, situaciones, actitudes, mediante la explicación exacta de actividades, propósitos, procesos y personas. **Transversal** mediante este tipo de investigación se va describir la frecuencia de un resultado en una población definida, recolectando datos en un tiempo determinado.

Cuantitativa: Mediante este método se llegará a obtener datos de manera numérica en la que se recogen y estudian datos cuantitativos sobre variables, manejando principalmente la estadística.

4.2. UNIVERSO Y MUESTRA

4.2.1. Población

Según Hernández S. (2014). Menciona que la población es un conjunto finito o infinito de elementos cuyas características son comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

La población ha sido definida por el investigador, cual ha identificado 50 mypes del sector servicios, rubro farmacias en la medida que la Municipalidad de La Esperanza los tramites son muy burocráticos y tardan mucho tiempo en brindarlos.

4.2.2. Muestra:

Según Hernández S. (2014) menciona lo siguiente:

“La muestra es un subgrupo de la población (...) un conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”
(207)

Se consideró como muestra a 20 Mypes del sector servicios, rubro farmacias quienes brindaros información para realizar la encuesta.

4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión	Gestión es un conjunto de trámites para resolver o llevar a cabo una cosa, es una secuencia de actividades que se realizan para obtener un resultado, es hacer posible un fin deseado, objetivo o meta.	Planeación	Visión, misión	Nominal
		Organización	Estructura	Nominal
		Dirección	Sistema de comunicación	Nominal
		Control	Control de inventario	Nominal
TIC's	Las TIC's son herramientas informáticas que facilitan el aprendizaje y desarrollo de habilidades. Las TIC's en las organizaciones (MYPES) contribuyen con el crecimiento y productividad del negocio, facilitando así el trabajo que se desempeña.	Uso de las TIC's	Sistema Redes sociales	Nominal

Fuente: el autor

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Técnicas

La técnica empleada para este trabajo de investigación es la encuesta con el fin de recaudar información, lo cual será de gran utilidad para la investigación a proyectar.

4.4.2. Instrumento.

El instrumento empleado para este trabajo de investigación es el cuestionario donde se propondrán preguntas cerradas tanto para propietarios como para los empleados para que así el entrevistado pueda responder de una manera específica y precisa.

4.5. PLAN DE ANÁLISIS

Habiéndose obtenido los datos donde se llegó a demostrar la información concreta y ordenada, se da paso a la elaboración de cuadros y formulas estadísticas utilizando el programa de Excel y Word, para así realizar las respectivas tabulaciones, analizar e interpretar los datos obtenidos, para la disputa de resultados de las conclusiones y recomendaciones.

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN/ MUESTRA	MÉTODO	INSTRUMENTOS Y VARIABLES
¿Cómo se aplica la gestión bajo el enfoque de las TICs en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza, Trujillo 2017?	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir gestión bajo el enfoque de las TICs en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza Trujillo 2017. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la gestión en la micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza Trujillo 2017. • Detallar la importancia de las TICs en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distritos la Esperanza, Trujillo 2017. 	<p>Gestión</p> <p>TIC's</p>	<p>Población:</p> <p>Según el estudio de la población mediante sondeo nos indica un total de 50 Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) dedicadas al rubro Farmacias en el distrito de la Esperanza 2018.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se ha tomado una muestra de 20 Mypes de la población investigada.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Cualitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>Descriptivo no experimental</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario

4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

El presente informe fue realizado, aplicando principios éticos, puesto que la información que se presenta es verídica, no tiene fines lucrativos, ya que es de uso exclusivo para fines académicos. Además, se utilizó las NORMAS APA, mencionando para cada autor de algún texto que figure en este informe.

Protección a las personas. El investigador es el fin y no el medio, es por eso que requiere de protección, para lo cual se mide el riesgo en lo que incurra y el beneficio a obtener.

Beneficencia y no maleficencia. El bienestar de los investigadores se tiene que asegurar, la conducta del investigador tiene que considerar las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. El investigador debe tener un juicio razonable y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que sus sesgos y limitaciones de conocimiento y capacidades, no den lugar o toleren practicas injustas. El investigador está obligado a tratar por igual a todos los que participen en la investigación tanto en sus procesos y procedimientos.

Integridad científica. La integridad del investigador se considera importante cuando, en función a las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños. Riesgos y beneficios potenciales que pueden afectar a los participantes de una investigación.

Consentimiento informado y expreso. En la investigación se debe considerar la manifestación de voluntad, estar informada, libre, inequívoca y específica, los cuales los titulares de la investigación consientan el uso de su información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados.

5.1.1. Variable Gestión.

En referencia al objetivo específico describir la gestión en la micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro farmacias, distrito la Esperanza Trujillo 2017, se tabularon las respuestas siguientes:

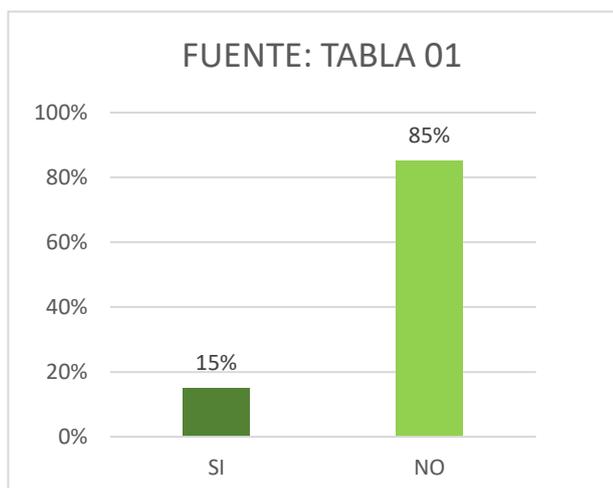
Tabla 01. ¿Conoce la Visión y la Misión de la organización?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	3	15%
NO	17	85%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: propia del autor.

Gráfico 01



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: propia del autor.

Interpretación: Del 100 % de encuestados el 15 % asegura que si saben cuál es la Misión y la Visión y el 85% no saben cuál es la Misión y Visión de la organización.

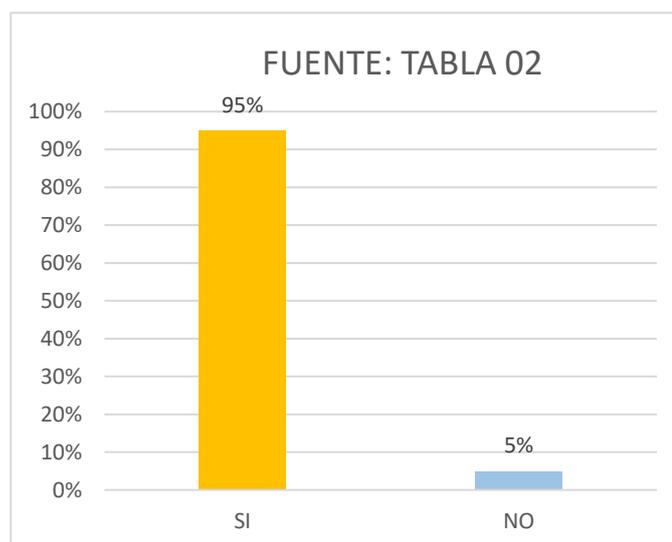
Tabla 02. ¿Existe una buena comunicación en su organización?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propia del autor

Gráfico 02



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 95 % aseguran que hay una buena comunicación en la organización mientras que el 5 % respondieron que no hay una buena comunicación.

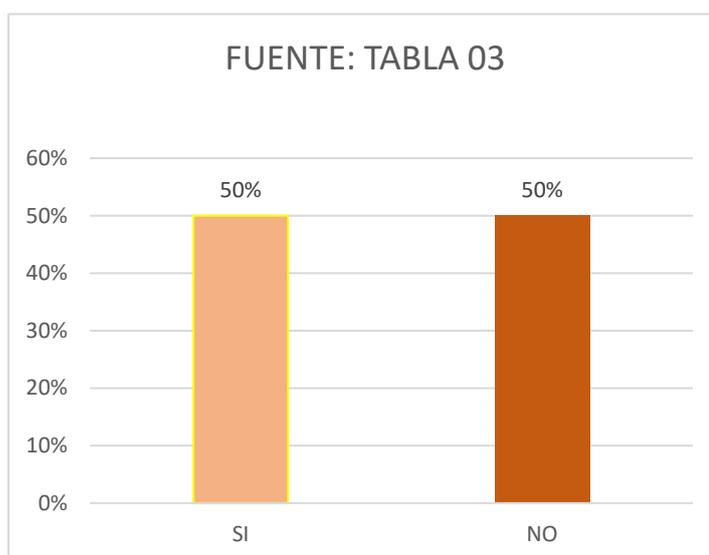
Tabla 03. ¿Recibe capacitación constantemente?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	50%
NO	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propia del autor

Gráfico 03



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100 % de los encuestados el 50 % reciben capacitación y el otro 50 % no reciben capacitación.

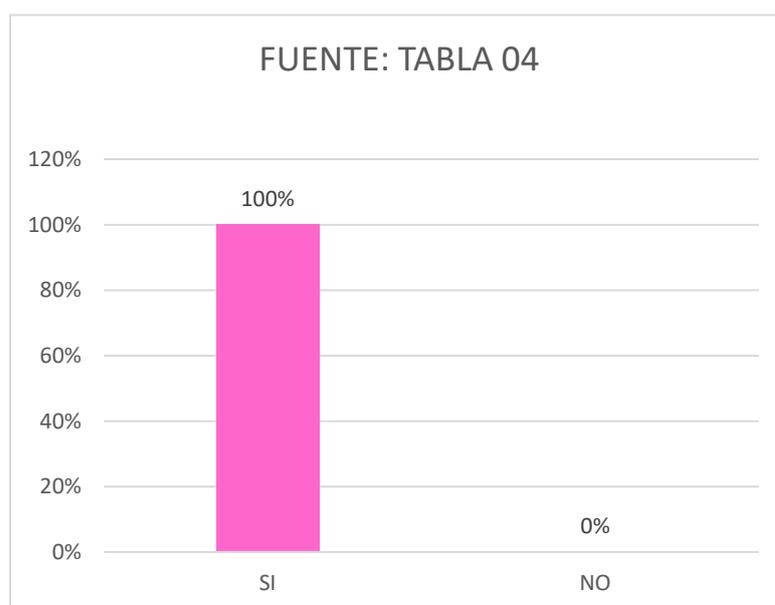
Tabla 04. ¿Cuentan con algún sistema de inventario?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propia del autor

Gráfico 04



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 100 % cuenta con un sistema de inventario (ya sea computarizado o manual)

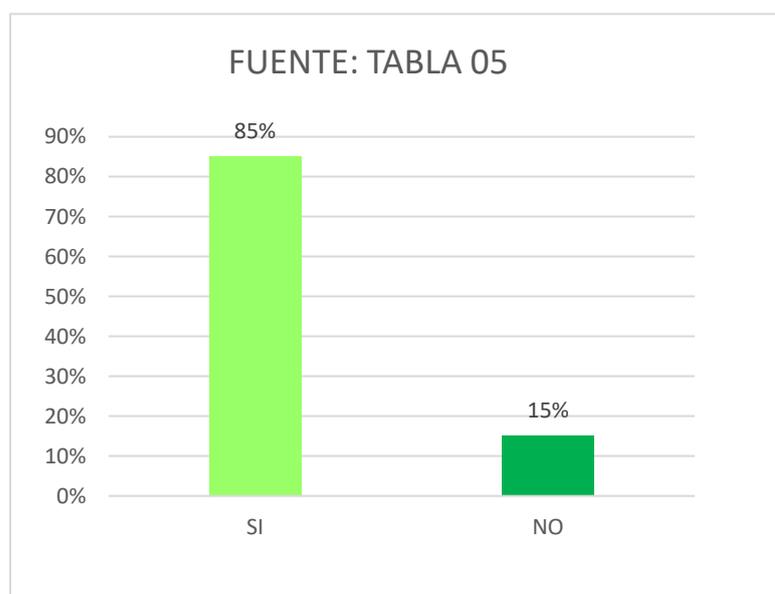
Tabla 05. ¿Cuentan con algún sistema que ayuda a la venta de fármacos?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	17	85%
NO	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Gráfico 05



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100 % de los encuestados el 85 % cuentan con un sistema que le ayuda a la venta de fármacos y el 15 % no cuenta con ningún sistema.

5.1.2. Variable TIC

En referencia al objetivo específico describir la importancia de las TICs en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, distritos la Esperanza, Trujillo 2017, se tabularon las siguientes respuestas:

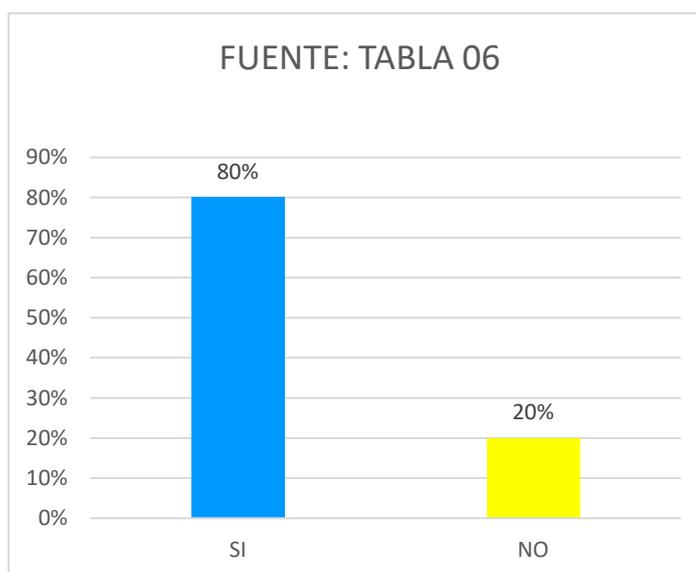
Tabla 06. ¿Conoce usted alguna Tecnología de Información y Comunicación?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	16	80%
NO	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Gráfico 06



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 80 % conoce que son Tic y el 20% no conoce acerca de Tic.

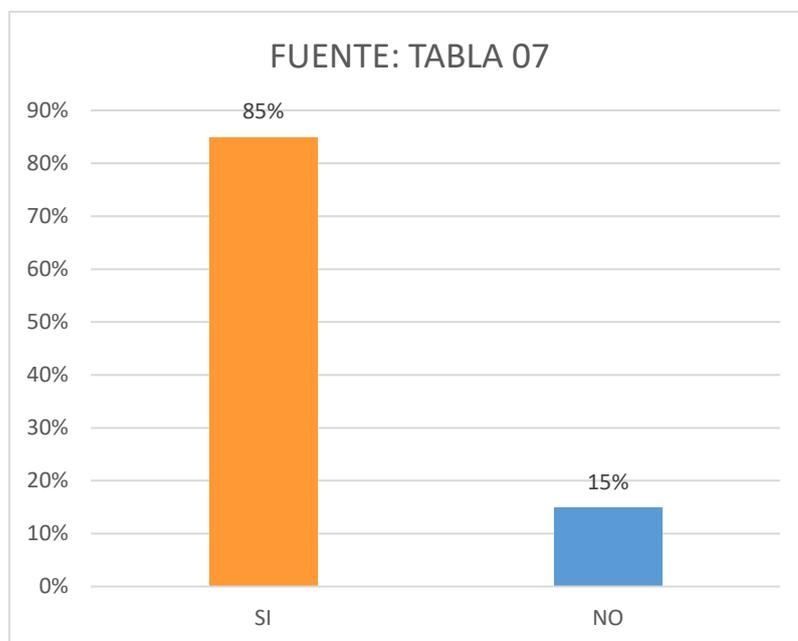
Tabla 07. ¿Hacen uso de Tecnología de Información y Comunicación en su organización?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	17	85%
NO	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Gráfico 07



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 85% respondió que si hacen uso de Tic en su organización, mientras que el 15% asegura que no hace uso de Tic.

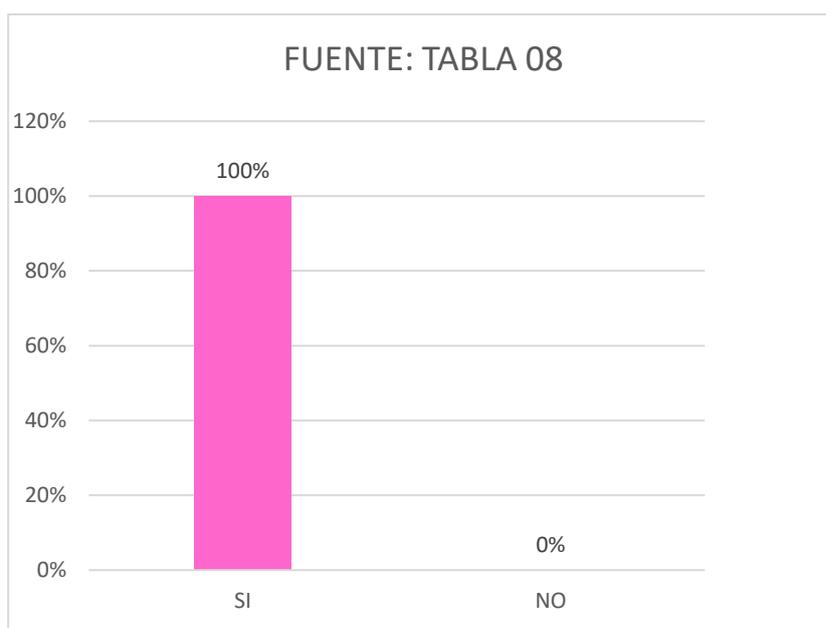
Tabla 08. ¿Considera que las Tecnología de Información y Comunicación serian de gran ayuda en su organización?

ALTERNATIVA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Gráfico 08



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100% de los encuestado, el 100% asegura que las Tic es de gran ayuda en una organización.

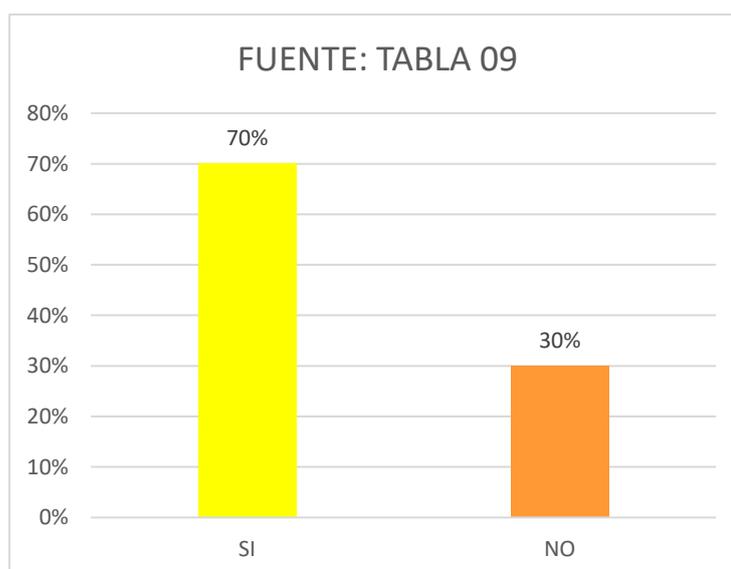
Tabla 09. ¿Tiene un control de inventario computarizado?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	14	70%
NO	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Gráfico 09



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100% de la encuesta en 70% respondió que si tiene un control de inventario computarizado, mientras que el 30 % asegura no tener un control e inventario computarizado, pero si llevan un control manual.

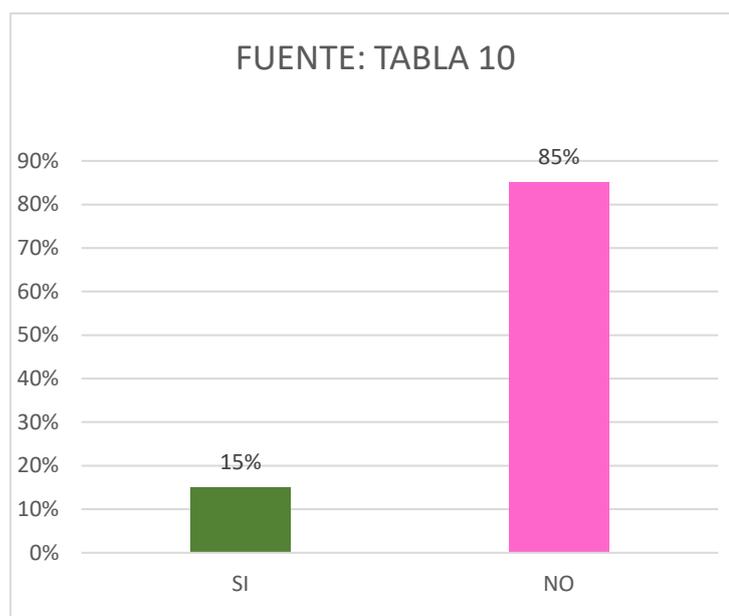
Tabla 10. ¿Ha tomado recientemente cursos de computación o sistemas básicos?

ALTERNATIVA	N° DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	3	15%
NO	17	85%
TOTAL	20	100%

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Gráfico 10



Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada al sector servicio rubro farmacias del distrito La Esperanza.

Elaboración: Propias del autor.

Interpretación: Del 100% de los encuestado en 15 % si ha tomado curso de computación básica y el 85 % no.

5.2. Análisis de los resultados

Según los resultados de la encuesta ejecutada a los participantes se analizó lo siguiente:

Almendariz y Rojas (2015) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control de gestión empleando la metodología del balanced scorecard para farmacias venezolanas independientes”

En cuanto a perspectiva aprendizaje y crecimiento: EL 100% de los empleados no conocen la misión y visión de la empresa, lo que permite inferir, que aunque existe la información.

Por lo contrario, no concuerda con la investigación realizada a las farmacias del Distrito de la Esperanza Trujillo, ya que habiendo realizado una encuesta los resultados afirman que: del 100% de los encuestados, el 15% asegura conocer cuál es la misión y la Visión de la organización, mientras que el 85 % asegura no conocer la Misión y la Visión de la organización.

Tirado (2014) en su tesis titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de La Libertad – Trujillo”

En cuando a la comunicación en la organización, el 50% de los trabajadores califican como “MUY BUENO” (Alta) y 50 % como “BUENO” (Regular) la comunicación abierta y relaciones cordiales entre los trabajadores y directivos.

Por lo tanto, en la investigación realizada a las farmacias del Distrito de la Esperanza Trujillo, habiéndose realizado una encuesta los resultados arrojaron los siguiente afirmando que: del 100% de los encuestados el 95 % asegura que hay una buena comunicación en la organización, mientras que el 5 % respondieron que no hay una buena comunicación en la organización.

Cabanillas (2016) en su tesis titulada: “Perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las tecnologías de información y comunicaciones en el sector comercial farmacéutico de la provincia de Sullana – Piura; en el año 2012”

Se puede apreciar que el 80% de los encuestados, considera proceso de adquirir y mantener el software aplicativo en las empresas del sector farmacéutico en la

provincia de Sullana, se encuentra en un nivel 1-Inicial. Mientras que, el 20% indicó que el nivel del proceso está en 2-Repetible.

De esta manera concuerda con la investigación realizada a las farmacias del Distrito de la Esperanza Trujillo, habiéndose realizado una encuesta los resultados fueron los siguientes: Del 100% de los encuestados el 80 % cuenta con un sistema que le ayuda a la venta de fármacos y el 15 % no cuenta con ningún sistema.

Almendariz y Rojas (2015) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control de gestión empleando la metodología del balanced scorecard para farmacias venezolanas independientes”

En cuanto a la capacitación en la organización solo el 27 % de los empleados dice haber recibido cursos de capacitación en el último año, siendo esto algo que desmejora la capacidad y rendimiento del personal al momento de ofrecer calidad de servicios. Al 93% de los empleados le gustaría recibir adiestramientos para adquirir nuevos conocimientos y destrezas que lo ayudaran a desempeñarse de una mejor manera en su labor diaria.

De esta manera con se concuerda con la investigación realizada a las farmacias del Distrito de la Esperanza Trujillo, habiéndose realizado una encuesta los resultados fueron los siguientes: Del 100 % de los encuestados el 50 % reciben capacitación y el otro 50 % no recibe capacitación.

VI. CONCLUSIONES

En relación objetivo general

- La gestión de los gerentes está basada en el enfoque de las TICs en las micro pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias, en el Distrito de La Esperanza, Trujillo 2017.

En relación objetivo específicos

Gestión

- Los empleados en su mayoría no conocen la Visión y Misión de organización, que existe una buena comunicación dentro de la organización lo que va a influenciar en el clima organizacional de la empresa y además la gerencia capacita constantemente al personal, contando con sistemas de apoyo en las ventas.

Tics

- Los gerentes consideran en su mayoría que si conocen de Tics y que la aplican en sus organizaciones así mismo consideran que las Tics son de gran ayuda en su gestión, sobre todo para el control de inventarios.

Recomendaciones

En relación a la variable gestión se recomienda la siguiente:

- Implementar herramientas de gestión de como elaborar planes estratégicos para que el personal conozca de misión y visión, metas y objetivos de la organización.
- Capacitar constantemente al personal respecto al uso de Tics.

En relación a la variable Tics se recomienda la siguiente:

- Se recomienda contar con un software especializado que permitan tener una muy buena gestión y poder tomar decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Almendáriz A. y Rojas V. (2015). *Diseño de un sistema de control de gestión empleando la metodología del Balanced Scorecard para farmacias venezolanas independientes. Caso: Farmacia La Paz*. (Tesis de Especialista en Gerencia Estratégica de Negocios para la Industria Fármaco-Química, Alimentaria, y Cosmética). Caracas, Venezuela.
2. ALLEN T. (2011). *PYMES peruanas usan las tecnologías de información y comunicación para optimizar sus procesos y acceder a mercados internacionales*. Observatorio de Redes Empresariales de Barrabés América. 16 de mayo de 2011. Recuperado de: <https://observatorioredesempresariales.wordpress.com/2011/05/16/pymes-peruanas-usan-las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-para-optimizar-sus-procesos-y-acceder-a-mercados-internacionales/#respond>
3. ARAUJO B. (2011). *Nivel de gestión de la adquisición e implementación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Red de Farmacias del distrito de Otuzco, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad, en el año 2011*. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La Libertad, 2011. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000027922>
4. ARRIETA T. (2016). *La importancia de las tic en la regencia de farmacia*. 21 de abril 2016. Recuperado de: <https://prezi.com/q6rcp2idi9nf/la-importancia-de-las-tic-en-la-regecia-de-farmacia/>
5. BAYONA M. (2017). *Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de una Droguería*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Farmacia y Bioquímica. Trujillo, Perú, 2017. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8053/Bayona%20Caballero%20Maria%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. BELLOCH C. *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC.)*. Valencia, España. Recuperado de: <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

7. BORRAS R. (2013). *¿Qué es una farmacia?*. Mirada profesional. Recuperado de: <https://miradaprofesional.com/ampliarpagina.php?npag=10&id=740>
<https://miradaprofesional.com/ampliarpagina.php?id=38781>
8. Cabanillas B. (2016). *“Perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar de las tecnologías de información y comunicaciones en el sector comercial farmacéutico de la provincia de Sullana – Piura; en el año 2012”*. (Tesis de licenciatura). Piura, Perú.
9. CANTILLO P. (2015). *Limitado el impacto económico y social de las TIC en México*. Revista: The Global InformationTechonolyReport 2015. México. 17, abril 2015. Recuperado de: <http://www.dineroenimagen.com/2015-04-17/54116#view-2>
10. COBIAN M. B. (2011). *Diseño, implantación y análisis de un modelo para la gestión del seguimiento farmacoterapéutico en una farmacia comunitaria*. Tesis doctoral, universidad de Santiago. Santiago de Compostela, España, 2011. Recuperado de: http://www.pharmaceuticalcare.org/archivos/833/tesis_belen.pdf
11. FILIPPI J. L. (2009). *Las Nuevas TICs – NTICS*. Tesis. Método para la integración de TIC's, pág. 19. La plata república argentina, 2009. Recuperado de:
http://postgrado.info.unlp.edu.ar/Carreras/Magisters/Tecnologia_Informatica_Aplicada_en_Educacion/Tesis/Filippi.pdf
12. GIRALDO C. (2017), *¿Qué es gestión?*. Recuperado de:
<https://www.youtube.com/watch?v=6d1j4c3Xf6A>
13. GÓMEZ D. (2011). *Clasificación de las TIC*. (Marqués, 2000). Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/240338275/Clasificacion-de-Las-TIC>
14. Hernandez, S (2014). Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill

15. HUAMAN J. (2009). Las MYPES en el Perú. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
16. JIMENEZ C. (2013). *Conceptos básicos de farmacia general*. Recuperado de:
<https://prezi.com/px035bbkwkpr/conceptos-basicos-de-farmacia-general-tema-1/>
17. MANDAMIENTO A. (2013). *Relación entre el uso de tecnologías de información y comunicación con rendimiento académico de discentes de tercer año de enfermería, asignatura médico quirúrgico del I.S.T.P. “Daniel Alcides Carrión” – Lima, 2013*. Tesis, Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Daniel Alcides Carrión”. Lima, Perú, 2013. Recuperado de:
http://www.acarrion.edu.pe/documentos/ENFERMERIA/TRABAJO_DE_INVESTIGACION_1.pdf
18. MARTINEZ C. (2010). *Gestión integral de la farmacoterapia en el área materno-infantil: evaluación del impacto farmacéutico pediátrico*. Tesis doctoral. Granada España, 2010. Recuperado de:
<https://hera.ugr.es/tesisugr/18835302.pdf>
19. MOYA F. (2012). *Importancia de las TIC en la enseñanza de salud*. Ed. Coruniamericana, Vol.I, 2012. 81-86. Barranquilla, Colombia, 2012.
Recuperado de:
<http://coruniamericana.edu.co/publicaciones/ojs/index.php/IID/article/viewFile/175/169>
20. OJEDA M. (2010). *El impacto de las nuevas tecnologías en la consolidación del modelo farmacéutico español: desde la red corporativa farmacéutica hasta la expansión de la atención farmacéutica, pasando por la receta electrónica*. Tesis doctoral del programa de tercer ciclo farmacia, ciencias del medicamento y atención farmacéutica. Sevilla, España, 2010. Recuperado de:
<http://fondosdigitales.us.es/tesis/tesis/1205/el-impacto-de-las-nuevas-tecnologias-en-la-consolidacion-del-modelo-farmaceutico-espanol-desde-la-red-corporativa-farmaceutica-hasta-la-expansion-de-la-atencion-farmaceutica-pasando-por-la-receta-electronica/>

21. PAULISE L. (2015). *¿Cuál es el impacto de las TIC en las pequeñas empresas?*
3 de julio de 2015. Recuperado de:
<http://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/impacto-tic-pequenas-empresas/>.
22. PISANI F. (2012). *El impacto del número de chinos sobre el futuro de las TICs.*
China.,17 septiembre 2012. Recuperado de:
<https://creadoresdefuturo.fundaciontelefonica.com/2012/09/17/el-impacto-del-numero-de-chinos-sobre-el-futuro-de-las-tic/>
23. ROSÉL C.(2011). *Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010.* Tesis UNMAM, pag.10. Lima, Perú, 2011. Recuperado de:
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20\(para%20Inform%C3%A1tica\)/2011/alvar%20ar/alvar%20ar.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20(para%20Inform%C3%A1tica)/2011/alvar%20ar/alvar%20ar.pdf)
24. SANHEZ B. *Las MYPES en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria.*
Lima, Perú. Recuperado de:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>
25. TIPULA L. (2005). *¿Qué es una MYPE, y cuáles son sus beneficios?*
Recuperado de:
<http://tuspreguntas.misrespuestas.com/preg.php?idPregunta=12735>
26. VEGA C. (2015). *Clasificación de las TIC's.* 20, oct, 2015. Recuperado de:
<https://prezi.com/g2mqj-avmzgg/clasificacion-de-las-tic-s/>
27. VILCAROMERO R. (2013). *La gestión en la producción.* Universidad Tecnológica del Perú. Perú, 2013. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>.

ANEXO 1. CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE LAS TIC'S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO FARMACIAS, DISTRITO LA ESPERANZA, TRUJILLO - 2018

El presente cuestionario está redactado para la recolección de información en cuanto a la gestión bajo el enfoque de las tic's en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro farmacias del Distrito La Esperanza, Trujillo.

1. ¿Conoce la Visión y la Misión de la organización?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Existe una buena comunicación en su organización?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Recibe capacitación constantemente?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Cuentan con algún sistema de inventario?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Cuentan con algún sistema que ayuda a la venta de fármacos?
 - a) Si
 - b) No
6. ¿Conoce usted alguna Tecnología de Información y Comunicación?

- a) Si
 - b) No
7. ¿Hacen uso de Tecnología de Información y Comunicación en su organización?
- a) Si
 - b) No
8. ¿Considera que las Tecnología de Información y Comunicación serian de gran ayuda en su organización?
- a) Si
 - b) No
9. ¿Tiene un control de inventario computarizado?
- a) Si
 - b) No
10. ¿Ha tomado recientemente cursos de computación o sistemas básicos?
- a) Si
 - b) No

ANEXOS 2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES																	
	1				2				3				4					
	SEMANAS																	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Título del proyecto																		
Introducción, planteamiento de la investigación																		
Objetivos, Justificación de la investigación																		
Marco teórico y conceptual																		
Metodología																		
Plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos																		
Recolección de la información (Encuesta)																		
Elaboración del informe final																		

ANEXO 3**PRESUPUESTO**

Concepto	Costo unitario	Cantidad	Valor Total
Pasajes	15.00	18	270.00
Impresiones	0.40	120	48.00
Copias	0.20	100	20.00
Cuaderno	15.00	2	30.00
Resaltador	3.00	3	9.00
Corrector	4.00	1	4.00
Papel bond A4	0.10	120	12.00
Lapicero	2.00	4	8.00
Impresión del informe final	30.00	5	150.00
Anillado y empastado	70.00	1	70.00
TOTAL			621.00