



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**“GESTIÓN CON APLICACIÓN DE TICS EN LAS MICRO  
Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO DE VENTA DE  
FÁRMACOS Y OTROS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO,  
2017” CASO: BOTICA VIRGEN DE LA PUERTA**

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

**AUTOR:**

**EDITH YSABEL VILLARREAL TORRES**

**ORCID: 0000-0002-2047-0785**

**ASESOR:**

**REYES CONTRERAS CONSTANTE DAMIÁN**

**ORCID: 0000-0002-7041-4212**

**TRUJILLO –PERÚ**

**2019**

## **1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“GESTIÓN CON APLICACIÓN DE TICS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS RUBRO DE VENTA DE FÁRMACOS Y OTROS EN LA CIUDAD  
DE TRUJILLO, 2017” CASO: BOTICA VIRGEN DE LA PUERTA**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Edith Ysabel Villarreal Torres

ORCID: 0000-0002-2047-0785

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Estudiante De Pregrado  
Trujillo-Perú

### **ASESOR**

Reyes Contreras Constante Damián

ORCID: 0000-0002-7041-4212

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad De Ciencias Contables  
Financieras Y Administrativas  
Trujillo-Perú

### **JURADO**

BOCANEGRA CRUZADO MÁXIMO ANTONIO

ORCID ID: 0000-0003-0829-1511

RIVERA PRIETO HÉCTOR ASCENCIÓN

ORCID ID.0000-0002-3924-3048

RUBIO CABRERA MEDARDO HERMÓGENES

ORCID ID: 0000-0002-3094-0218

### **3. JURADO EVALUADOR**

---

Mgtr: Bocanegra Cruzado Máximo Antonio

Presidente

---

Dr.: Rivera Prieto Héctor Ascensión

Miembro

---

Dr.: Rubio Cabrera Medardo Hermógenes

Miembro

---

Mgtr: Reyes Contreras Constante Damián

Asesor

#### **4. AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios por brindarme salud para que pueda seguir adelante con mis estudios universitarios.

En segundo lugar agradezco a mis padres, hermanos y a Walter Villarreal por su apoyo incondicional en todo momento y por darme el aliento necesario para que pueda cumplir con mis objetivos y metas.

En tercer lugar agradezco a mi docente tutor de investigación por tener la paciencia de enseñarme y poder concluir mi trabajo de investigación.

## **5. DEDICATORIA**

Este informe de investigación esta dedicado a Dios por darme salud y fuerzas para concluir exitosamente mi carrera profesional.

A mis familiares por apoyarme moralmente a seguir adelante para cumplir mis metas y objetivos.

## 6. RESUMEN

Las Mypes en la actualidad son muy importantes debido a que aportan al PBI, por ende ayudan al desarrollo del país, es por esta razón se realizó esta investigación que lleva por título “Gestión Con Aplicación De Tics En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017” Caso: Botica Virgen De La Puerta. Este trabajo tiene como finalidad principal describir la gestión con aplicación de las Tecnologías De La Información Y Comunicación utilizando herramientas o recursos tecnológicas que ayuden a la información, comunicación, promoción y control de Las Mypes del Rubro Venta De Fármacos Y Otros. Por lo tanto este trabajo realizado es Tipo Cuantitativo Y Diseño No Experimental –Transversal- Descriptivo. La población estuvo conformada por 100 Boticas pero la encuesta solo se realizó a 30 representantes de las Mypes debido a que conlleva más costos en la investigación es por ello se realizó la muestra aleatoria estratificada representativa de la población finita porque elegí puntos estratégicos, y para recolectar la información de los encuestados se eligió el cuestionario en donde se redactaron 17 preguntas, luego de aplicar la encuesta se pudo extraer los resultados más resaltantes que son, que el 100% si conoce que son las TIC pero no lo utilizan adecuadamente en sus empresas, como también el 100% desconocen cuáles les son las tecnologías que deben utilizar las Mypes, pero si son conscientes que son importantes, por otro lado el 100% cuentan con computadora con internet, sin embargo un 83% no ha creado un sitio web y un 67% tampoco ha creado un correo electrónico a nombre de la empresa y finalmente solo un 37% usa las redes sociales para dar a conocer sobre las ofertas de sus productos. Se concluye que las Mypes del rubro fármacos en su mayoría no usan las TIC es por ello que tienen desventajas en comparación con las que si las utilizan.

**Palabras Claves:** Gestión, Micro Y Pequeñas Empresas, Tic.

## ABSTRACT

Currently, MSEs are very important because they contribute to the GDP, therefore they help the development of the country, it is for this reason that this research was carried out entitled "Management With Application Of Tics In Micro And Small Companies Sector Sale Of Drugs And Others In The City Of Trujillo 2017 "Case: Botica Virgen de la Puerta. The main purpose of this work is to describe the management with application of Information and Communication Technologies using technological tools or resources that help information, communication, promotion and control of the MSMs of the Sale of Drugs And Others. Therefore this The work carried out is a Quantitative Type and Non-Experimental-Cross-Descriptive Design. The population consisted of 100 Boticas but the survey was only carried out to 30 representatives of the MSMs because it entails more costs in the investigation, which is why the stratified random sample representative of the finite population was carried out because I chose strategic points, and to collect The information of the respondents was chosen from the questionnaire where 17 questions were written, after applying the survey it was possible to extract the most outstanding results that are, that 100% if they know what ICTs are but they do not use it properly in their companies, as well as 100% do not know what are the technologies that MSEs should use, but if they are aware that they are important, on the other hand 100% have a computer with internet, however 83% have not created a website and a 67% have also not created an email on behalf of the company and finally only 37% use social networks to publicize the offers of their products. It is concluded that the MSMs in the drug category do not use ICTs for the most part, which is why they have disadvantages compared to those that do use them.**Keywords:** Management, Micro And Small Businesses, Tic.



## 7. Contenido

1.	Título De La Investigación .....	i
2.	Equipo De Trabajo .....	ii
3.	Jurado Evaluador .....	iii
4.	Agradecimiento .....	iv
5.	Dedicatoria.....	v
6.	Resumen.....	vi
7.	Contenido.....	viii
8.	Contenido De Tablas Y Figuras.....	x
I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
III.	HIPÓTESIS .....	37
IV.	METODOLOGÍA .....	38
	4.1 Diseño De La Investigación .....	38
	4.2 Universo /Población Y Muestra .....	39
	4.3 Definición Y Operacionalización De Variables E Indicadores .....	40
	4.4 Técnicas E Instrumento De Recolección De Datos.....	44
	4.5 Plan De Análisis.....	44
	4.6 Matriz De Consistencia.....	45
	4.7 Principios Éticos .....	49
V.	RESULTADOS.....	50
	5.1 Resultados .....	50
	5.2 Análisis De Los Resultados.....	56
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	61

<b>Aspectos Complementarios .....</b>	<b>64</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>64</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 1: Encuesta .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 2: Figuras .....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 3: Cronograma De Actividades .....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 4: Presupuesto.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 5: Otros.....</b>	<b>82</b>

## **8. CONTENIDO DE TABLAS Y FIGURAS**

### **CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1: Herramientas tecnológicas de información.....	50
Tabla 2: Herramientas tecnológicas de comunicación .....	51
Tabla 3: Herramientas tecnológicas de promoción.....	53
Tabla 4: Herramientas tecnológicas de control.....	54

## CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA 1: Conocimiento de TIC.....	70
FIGURA 2: Conocimiento de TIC para las Mypes.....	70
FIGURA 3: Las TIC almacenan información y se transmite en tiempo real.....	71
FIGURA 4: Conocimiento de Herramientas tecnológicas que brindan información. ....	71
FIGURA 5: Se cuenta con Sistema tecnológico que brinda información.....	72
FIGURA 6: Computadora con internet. ....	72
FIGURA 7: Comunicación a través de teléfono móvil, redes sociales (Facebook, instagram, twitter, youtube), correo electrónico, WhatsApp. ....	73
FIGURA 8: Aplicaciones informáticas como ERP y CRM.....	73
FIGURA 9: Comunicación a través de teléfono móvil con clientes y proveedores. ....	74
FIGURA 10: Correo electrónico a nombre de la empresa. ....	74
FIGURA 11: Videoconferencias o llamadas con proveedores y clientes. ....	75
FIGURA 12: Sitio web a nombre de la empresa. ....	75
FIGURA 13: Redes sociales para la promoción. ....	76
FIGURA 14: Las TIC ayudan al control.....	76
FIGURA 15: Herramienta tecnológica que lleva el control.....	77
FIGURA 16: Aplicación de asignación de tareas a los trabajadores. ....	77
FIGURA 17: Importancia de las aplicaciones informáticas. ....	78

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente las MYPES tienen una labor crucial porque brindan trabajo a millones de personas en todo el país. Anteriormente o en el siglo pasado las pequeñas empresas eran vistas como una distorsión y se decía que no aportaban al desarrollo de la economía. Hoy en día las MYPES tienen el respaldo del Gobierno porque existe una ley que las respalda.

Las Mypes en el Perú impulsan la economía a nivel nacional, según el INEI (2018) dice que en nuestro país hay más de 2 millones 332 mil 218 de sociedades (empresas) en las cuales un 95% son Mypes.

Por lo tanto es necesario reconocer que gracias a ellas millones de personas cuentan con un trabajo, sin embargo tenemos que ser conscientes de que la mayoría de ellas no generan las condiciones adecuadas a sus colaboradores, pero alivia un poco el altísimo índice de la falta de empleo y que cada día se puede apreciar. (Barraza B. J., 2014) En la actualidad se puede decir que gracias a estos pequeños negocios millones de familias tienen una mejor calidad de vida y aportan en la reducción de la pobreza.

Como se habló anteriormente la importancia de las Mypes, también podemos apreciar que tienen muchas desventajas, porque no se alinean a las nuevas tecnologías, debido que en la actualidad son necesarias, porque brindan información de manera automática, a través de ellas, se puede comunicar, publicitar, como también se puede llevar un mejor control de la empresa mediante aplicaciones o sistemas.

Las MYPES se encuentran con una realidad negativa debido a la falta de una gestión de TIC adecuada, por lo tanto muchas Mypes no siguen el proceso de desarrollo o porque la mayoría de propietarios no tienen conocimiento de cómo se realiza una gestión eficiente y eficaz.

E el caso de La Botica Virgen De La Puerta el problema es similar a todas las Mypes y al parecer no están preparadas para estar en el mercado .Es necesario que las MYPES deban seguir trabajando en su desarrollo, sin embargo tienen muchos obstáculos que las limitan, sin embargo este trabajo de investigación es para que ellas apliquen lo que se recomendara en este estudio.

Es necesario conocer los beneficios y ventajas de las Tics en las empresas, pero en la realidad la mayoría de Las Mypes no las usan, porque creen que es muy costoso, pero en definitiva trae muchos beneficios a las empresas ya que mejora la calidad de sus servicios.

## **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Planteamiento Del Problema**

### **Características Del Problema**

Las Mypes se pueden conformar por una persona o sociedades y se elige que tipo de organización, y su finalidad es desarrollar alguna actividad ya sea de bienes o servicios, administración, producción, etc.

Es innegable que las MYPES ayudan a la creación de nuevos empleos y así luchar contra la pobreza. Sin embargo en el Perú y en otros países de Latinoamérica las MYPES tienen muchas limitaciones por lo cuál no permite su crecimiento, una de esas limitaciones es la informalidad, la poca implementación de las TIC, la falta de financiamiento y el escaso apoyo que reciben por parte del Gobierno.

La mayoría de las MYPES enfrentan muchos problemas, que son la falta de ética, los trabajadores no están capacitados para atender bien al cliente, por otro lado la falta de publicidad, estos problemas se presentan debido a que no tienen conocimiento profesional, de cómo conducir sus empresas y por tal motivo los lleva al fracaso. Existen muchos problemas por lo que enfrentas las MYPES, pero en la actualidad se puede apreciar que no innovan, no se actualizan a los nuevos cambios y se resisten a utilizar tecnologías.

Como adquirir un software y hardware, porque creen que son muy costosos, por otro lado no utilizan herramientas tecnológicas esenciales como redes sociales, correo electrónico, o una página web.

Según (A. N. De, 2018) . Nos dice que en el país México en la ciudad de Puebla tan solo un 67% usa el correo electrónico y un 33% no utiliza .Sin embargo un 18% tiene página web y un 82% no tiene y prefiere utilizar medios tradicionales, y referente a los servicios de internet se puede apreciar que un 58% si cuenta con acceso a internet.

Según, (La & Oxapampa, 2017) dice que un 80% si sabe que son TIC y el 80% no utiliza ningún sistema tecnológico para llevar el control de las empresas.

Según (Paredes Contreras, 2018). Tiene los siguientes resultados, que el 50% si cuentan con una computadora con internet y concluye que es importante que las MYPES deben usar TIC para que estén preparadas para competir con las demás de lo contrario desaparecerán.

En la Libertad no es la excepción también existe el mismo problema sobre el uso de las TICs .Asimismo en la Botica Virgen De La Puerta se puede observar que no hacen uso de las TICs, es por ello no se puede desarrollar y quizá a corto plazo puede desaparecer y él motivo es

porqué no se está administrando de manera adecuada, no usan un sistema para llevar el control de sus productos, no hacen publicidad, no atienden adecuadamente al cliente.

Ante dicha problemática nos hacemos la pregunta ¿Será Necesario Que La Botica Virgen De La Puerta Utilice Las TIC? y la respuesta es que si, por la grandes ventajas que tendría dicha Botica, si utilizaría herramientas tecnológicas en su gestión y para hacerla mas competitiva en el mercado ya que estamos en constantes cambios y es hora de adaptarse a ellos.

Toda empresa moderna que quiere crecer y mantenerse vigente en el mercado debe existir una gestión con aplicación de TICs, a lo largo de estos años hemos podido ver que grandes empresas han desaparecido ya que no se hicieron uso de las TICs o porque se negaron adaptarse a los nuevos cambios.

Las TIC son utilizadas por diversas instituciones para mejorar sus procesos de sus negocios y la gestión en general, también se puede decir que por razones de que creen que son muy costosas prefieren no usarlas.

## **Enunciado Del Problema**

### **Problema general**

¿Cómo Es La Gestión Con Aplicación De Tics En Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017 Caso: Botica Virgen De La Puerta e identificar cuáles son las Herramientas Tecnológicas Que Ayudan A La Información ,Comunicación, Promoción Y Control De La Empresa?.

### **Problemas específicos.**



1. ¿Cuáles son las herramientas Tecnológicas que brindan información a Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta?
2. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que son útiles para la comunicación en Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta?
3. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que son necesarias para la promoción de a Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta?
4. ¿Cuales son las herramientas tecnológicas que son necesarias para el control de Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta?

## **Objetivos De La Investigación**

### **Objetivo General**

Describir La Gestión Con Aplicación De Tics En Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017 Caso: Botica Virgen De La Puerta e identificar las Herramientas Tecnológicas Que Ayudan A La Información ,Comunicación, Promoción Y Control De La Empresa.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar las herramientas Tecnológicas que brindan información a Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.

2. Identificar las herramientas tecnológicas que son útiles para la comunicación en Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.
3. Identificar las herramientas tecnológicas que son necesarias para la promoción de a Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.
4. Identificar las herramientas tecnológicas que son necesarias para el control de Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.

## **JUSTIFICACIÓN**

En el presente proyecto de investigación sobre las MYPES es de suma importancia en todo los niveles ya sea a nivel internacional, nacional y local.

Justifico la elaboración y ejecución de este proyecto de investigación porque se buscó la verdad, respetando y valorando a las personas que nos brindan la información.

Como estudiante universitario de la carrera de Administración justifico este trabajo porque es importante conocer sobre las MYPES y saber cuál es la problemática que atraviesan, porque a través de esa información nos ayudara a tener conocimiento real del tema y de allí aplicar la solución para dicho problema.

Asimismo este proyecto de investigación se justifica porque la información recaudada permitiría a los emprendedores y empresarios que tengan un mayor conocimiento de cómo se hace una Gestión apropiada y cuáles son las herramientas tecnológicas que deben usarlas para que sus MYPES sigan dentro del mercado.

Por otro lado se justifico este tipo de investigación porque servirá a los directivos de las Mypes a que tengan mejor conocimiento sobre cómo se debe administrar una empresa porque esta información les servirá para que mejoren en su gestión.

Además se justifica porque permitirá dar a conocer a la sociedad las principales razones que me llevo a investigar las características de las MYPES ya que es necesario conocerlas para ver cuál es la solución para la problemática.

También se justifica porque a través de estos resultados los gerentes de las empresas podrán a aplicar una buena Gestión aplicando Tics en las MYPES para que tengan un mejor control de la empresa, y asi podrán tomar mejores decisiones.

Justifico para que este trabajo porque será el punto de partida para las demás investigaciones sobre las MYPES y conocer cuáles son sus limitaciones y que se debe hacer para que sigan creciendo y que beneficios se conseguirá al llevar a cabo una Gestión Con Aplicación De TICs en las MYPES.

No obstante es necesaria esta investigación porque brinda un efecto positivo en la sociedad debido que a través de esta información, se puede obtener un mayor conocimiento sobre estas empresas que están en pleno desarrollo y lo que se quiere es que mejoren en su gestión, mediante herramientas necesarias, y de esa manera puedan seguir vigentes además puedan competir con las otras empresas

Justifico mi trabajo de investigación porque fueron dos años investigando y al transcurrir el tiempo he ido mejorando mi investigación, cabe mencionar que empecé a investigar en el año 2017 pero con el paso del tiempo he tenido que ir actualizando la información porque se requiere

información verídica y actual asimismo también este trabajo ha sido terminado este año 2019 y será publicado.

Finalmente justifico el porque en la investigación aplique la muestra aleatoria estratificado representativa de la población finita porque elegí puntos estratégicos como la plaza de armas, la avenida principal y el sur del distrito, asimismo el resultado de dicha fórmula fue de 79 Mypes pero tan solo encueste a 30 Mypes porque el distrito es muy grande y lleva mucho tiempo y muchos gastos para la investigación.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **Antecedentes**

La Información Recaudada Se Hizo De Varias Fuentes Entre Ellas Está El Centro De Información Referencial Uladech, Alicia Concytec, Google Académico, Entre Otros. Y Se Encontró Los Sigüientes Estudios Que Fueron De Manera Genérica.

### **Antecedentes De Orden Internacional**

Según (Eduardo Daniel Montoya Macario, 2019) . “Adopción de TIC en las Pymes de la industria del bordado y confección de uniformes en el Estado de Querétaro. Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación, 5(2), 12-23”. En su trabajo de investigación nos da a conocer el objetivo del estudio que es conocer la adopción de las TIC en las Pymes en la industria del bordado y costura ubicado en el estado de Querétaro. Su metodología es cuantitativa, su unidad de estudio esta conformada por 62 Pymes y sus resultados de la encuesta que realizó a 7 empresas son los sigüientes el 100% respondieron que si cuentan con una computadora con acceso a internet y también cuentan con correo electrónico, asi mismo si cuentan con redes

sociales. Concluimos que las pequeñas empresas si cuentan con algunas herramientas de Tic pero no necesariamente lo saben utilizar para promocionar su empresa o para llevar un mejor control.

Según (Ing. Leon Acurio, 2018) “Plan Tecnológico Para La Gestión Comercial De La Empresa Farmacéutica Keyla S. A De La Ciudad De Guayaquil”. En objetivo de la investigación es mejorar todo lo que concierne a la mejora de la gestión comercial de Keyla S. A, por lo tanto se llevo a cabo un plan tecnológico para mejorar la empresa, la población esta conformada por un total de 2,242 locales en Guayas que se dedican a la venta de medicamento y de los cuales 1100 se encuentran en la ciudad de Guayaquil y pero tan solo un 17 % de empresas se encuentran en el mercado compitiendo, y por ello las pequeñas empresa tienen pocas ganancias debido a que las grandes empresas captan la mayoría de ventas. Se concluye que la empresa Keyla S. A esta basado en modelo empírico por lo tanto no se desarrolla, en la actualidad hay mucha competencia y las grandes empresas se imponen ya que utilizan una mejor gestión y usan herramientas tecnológicas para promocionar y comunicar a sus clientes mientras que las Mypes siguen funcionando sin ninguna dirección.

Según López, V. S. (U. P. I. De et al., 2015) .”Uso de las redes sociales en apoyo al desarrollo de Las Mypes mexicanas”. En este estudio se tiene como objetivo apoyar a las Mypes de la ciudad de México y aprovechando las ventajas competitivas que trae al utilizar las redes sociales, para que conozcan su marca, promociones sus productos, así como también fidelicen a sus clientes como también crear nuevas estrategias. El tipo de investigación es descriptiva, luego se observo los resultados más resaltantes son que de las 48 empresas que se encuestó, solo el 33% utiliza las redes sociales para hacer publicidad. Por otro lado un 67% no utiliza .Se concluye que

la mayoría de medianas empresas no hacen uso de estas herramientas tecnológicas, porque tal vez piensan que son difícil de usar o porque tienen miedo a la delincuencia.

Según (A. N. De, 2018) .”Nivel de aplicación de las Tics en la administración financiera de las Mype´s en el municipio de San Pedro Cholula, Puebla. Revista Relayn-Micro y Pequeñas empresas en Latinoamérica, 2(3), 60-68”.En el estudio realizado se tuvo cómo objetivo analizar cuáles son las características de la administración de recursos financieros y cómo también conocer el proceso de la operación de la Mypes en San Pedro de Toluca. Se realizó una investigación descriptiva, en donde se realizo una encuesta y la muestra fue de 301 Mypes .Por lo tanto los resultados más relevantes son ,que el 67% si utiliza el correo electrónico debido a que es un medio para poder comunicarse así como intercambiar información y como el 33% no lo utiliza tal vez por desconocimiento .No obstante al analizar los resultados de la página web se puede observar que solo un 18% tiene página web mientras que un 82% solo usa medios tradicionales que no van de acorde a la actualidad .Por otro lado se aprecia que un 58 % cuenta con servicios de internet eso quiere decir que mas del 50 % ya conoce la importancia de los medios tecnológicos. Se concluye que las empresas van considerando a los medios tecnológicos como una herramienta necesaria para la información, comunicación, promoción y control de las empresas.

### **Antecedentes De Orden Nacional**

(Melissa & Gamboa, 2019).”Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en Las Micro Y Pequeñas Empresas, sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019”.El objetivo de esta investigación es conocer las características de la gestión de la calidad utilizando las TIC y hacer una propuesta que mejoren las Mypes rubro ferretería de la ciudad de Juanjui. Asimismo se realizo una investigación descriptiva y su unidad

de estudio estuvo conformada por 13 Mypes. Se aplicó la encuesta y los resultados más resaltantes son que el 53,85 no sabe que significa TIC, asimismo se observó que un 84.62 % no cuenta con una computadora en su Mype y como se sabe esta herramienta es importante en un negocio ya que se puede tener información de el producto o de la empresa, etc. Por otro lado el 61.54% no hace uso de las redes sociales para hacer publicidad a su empresa, y solo utilizan un 46.15% el teléfono móvil para comunicarse referente a la empresa. Se concluye que la mayoría de Mypes no hacen uso de TIC de manera correcta es por ello se puede ver que tienen muchas desventajas en comparación con otras empresas.

Según (Morales Chunga, 2018) . “Gestión de calidad con uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en los almacenes En Las Micro Y Pequeñas Empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.” Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cuáles son las características principales de una gestión de calidad ,utilizando TIC en las Mypes En El Sector Construcción De La Ciudad De Chimbote, el estudio fue descriptivo, en donde se aplicó una encuesta a 25 Mypes y se obtuvieron los siguientes resultados ,que el 55% reconocen que las TIC son necesarias ya que facilitan los procesos de la organización así como también un 40% indicó que las TIC si ayudan a la mejora de la productividad en los negocios. SE concluye que las TIC que se utilizan en la empresa ZHONSHENG son importantes porque facilitan muchísimo a la automatización de información como también ayudan a la comunicación y la promoción de la empresa y a través de estos recursos tecnológicos se logre los objetivos, en menos tiempo y a bajos costos.

Según, (La & Oxapampa, 2017) “ Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las Mypes , rubro Boticas de la ciudad de

Oxapampa, 2016.”Este trabajo tuvo como objetivo principal enfocarse en identificar las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las Mypes del rubro boticas en la ciudad de Oxapampa, el estudio fue descriptivo, se realizo una encuesta en donde los resultados fueron los siguientes que el 80% si conoce que son TIC como también se observo que otro 80% no utiliza ningún sistema tecnológico. Concluimos que las representantes de estas empresas en su mayoría son de sexo femenino y también dichas empresas tienen 7 años en el comercio, sin embargo se puede observar que la mayoría conoce que son TIC pero no lo usan de forma adecuada.

Según (Las et al., 2018) “Gestión de calidad con uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en los almacenes en Las Micro Y Pequeñas Empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016”. En esta investigación se tuvo como objetivo principal determinar cuáles son las características más resaltantes de la gestión de la calidad usando TIC en los almacenes de las Mypes del sector construcción en la ciudad de Chimbote, este tipo de estudio fue descriptiva ,en donde se hizo una encuesta a la toda la unidad de estudio que estuvo conformada por de 25 Mypes y los resultados más resaltantes fueron los siguientes ,el 100% si conoce que son TIC así mismo el 100% de Mypes si cuenta con una computadora , como también el 76% lleva el control de la empresa a través de una computadora ,finalmente un 52% piensa que la falta de control genera conflictos en los almacenes. Se concluye que si conocen las ventajas que traería las TIC, sin embargo tienen que aprender a usarlas de forma adecuada.

### **Antecedentes De Orden Local**

Según (Paredes Contreras, 2018). “Gestión con el uso de TIC en Las Micro Y Pequeñas Empresas ferreteras en el sector Wichanza del distrito de La Esperanza. Trujillo, 2017 y propuesta de mejora”. El objetivo principal de esta investigación conocer las características principales de la



gestión aplicando TIC y proponer un plan de mejora en la aplicación de los negocios en el sector Wichanza, la investigación fue descriptiva, por lo cual se realizó una encuesta a 4 Mypes y los resultados más importantes que nos interesan conocer son los siguientes. Se observó que el 100% de las personas encuestadas si conocen los objetivos y metas del negocio, como también los dueños de las Mypes si llevan el control del desempeño de sus trabajadores porque su resultado fue el 100%, y finalmente respondieron el 50% que si cuentan con una computadora con internet, para que les permita llevar el control de los productos. Se concluye que las Mypes necesitan implementar las TIC para que lleven un mejor control de sus productos o como también puedan hacer publicidad a su empresa para poder aumentar su rentabilidad.

(Urbina, 2016) "Tecnologías de Información y Comunicación y su Incidencia en La Competitividad de las Mypes de Calzado del Distrito El Porvenir. Revista Ciencia Y Tecnología, 12(3), 255-271". En el trabajo realizado se tuvo como objetivo principal las Mypes del Distrito Del Porvenir De La Ciudad De Trujillo Departamento De La Libertad y conocer el uso de TIC, es un estudio transaccional-correlacional, la población es de 1,466 la muestra realizada fue finita y estuvo conformada por 116 Mypes Del Sector Calzado Del Distrito El Porvenir y se realizó una encuesta donde los resultados más importantes para el investigador son los siguientes, un 22% tiene computadora mientras que un 24% no cuenta con un teléfono móvil o celular al ver los resultados nos podemos dar cuenta que las Mypes tienen mucho trabajo en mejorar su gestión y que apliquen más el uso de las TIC para que las empresas sean más competitivas, y sigan en el mercado.

## **BASES TEÓRICAS**

### **Gestión**

La gestión es una actividad que se realiza en una organización o institución en donde se dirige, conduce o en otras palabras gobernar la empresa para que lleve un buen funcionamiento. Toda organización que esté compuesta por operaciones económicas ya sea por una persona o varias corporaciones y que es fundamental que se administre con el fin de dirigir e integrar los componentes necesarios y uno de ellos lo conforman las personas, aspectos financieros ,el equipo, técnicas aplicadas y prácticas en donde debe estar coordinado por un ejecutivo o administrador. (Baldwin, Gestión empresarial, 2001)

### **Gestión empresarial.**

La gestión se lleva a cabo mediante actividades y se utiliza los recursos de forma adecuada en la empresa u organización con el fin de obtener resultados. Dicho proceso está representado por las funciones primarias de la administración, y que están clasificadas por cuatro elementos que son (P-O-D-O), asimismo se debe permitir que todas se interrelacionen entre la eficiencia y la eficacia. (Eduardo Amorós, 2007)

Por otro lado Lastra (2012) Nos dice que en una empresa, independiente de su tamaño ,todo su personal debe estar bien capacitado, deben tener conocimientos ,experiencias ,actitudes para que hagan bien su trabajo para que sus productos sean programados y se entreguen a sus cliente de acuerdo a sus requerimientos ,además se requiere que la organización se desempeñe con responsabilidad social, una gestión empresarial debe basarse en la información más importante para las empresas ,instituciones ,organizaciones, para que puedan surgir y su existencia sea duradera pero también tendrá que convertirse en un agente de la tecnología y cambio.

### **Gestión administrativa**

“La gestión administrativa está conformada por todas las actividades que se emprende y se coordina el esfuerzo del grupo se podría decir la manera en que se trata de alcanzar las metas y objetivos con la ayuda de las personas y las cosas mediante la ejecución de labores como la planeación, organización, dirección y control” (ROJAS S. A., 2002, pág. 70)

### **El proceso administrativo.**

Este proceso permite a las empresas llevar de manera adecuada sus actividades, mediante la (P-O-D-O), como también se incluye el desempeño adecuado de los administradores y por otro lado permita medir el grado de los gerentes en cómo hacen su función y realicen debidamente su trabajo.

### **LA PLANEACIÓN**

Según (AMADOR, 2008) “La planeación es decir que por adelantado lo que se debe hacer cuando y como y las personas quienes lo van hacer, la planeación es el inicio que se empieza y hasta donde se quiere llegar, la planeación es una tarea de minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades.”

**La planeación.** Aquí se selecciona las misiones propósitos y recursos a utilizar.

En la planificación estratégica se establece la misión, visión, políticas, objetivos, estrategias, sistemas, procesos y procedimientos.

**Visión.** Las empresas deben formular para saber hacia donde deben proyectarse dentro de cinco o diez años. Es necesario que la visión sea una fuente de motivación e inspiración para todos los que están trabajando en la empresa ya sea trabajadores o dueño esta debe darse a conocer constantemente con los trabajadores.

La visión debe formularse haciéndose las siguientes preguntas.

- Que productos proporcionaremos a nuestros clientes
- Cuál es nuestra posición a futuro referente al mercado, producto, clientes, tecnología, personal calidad, etc.
- Y finalmente que valores organizacionales deben ser acentuados.

**La misión.** Nos hacemos la pregunta que somos, y que rol estamos cumpliendo, y como aportamos al desarrollo, ya sea comercial, industrial o quizá a la venta de algún servicio a, aquí se declara el propósito principal y porque la existencia de la empresa.

Es necesario definir cual es el giro del negocio donde sus características deben claras y que uno se pueda acordar rápido, ser flexible que motive y desafíe.

Para formular la misión se debe responder las siguientes preguntas.

- ¿Para que existimos y porque?
- ¿Cuál es nuestra línea de producto?
- ¿Cuáles serán los servicios que ofreceremos a los clientes?
- ¿Cuál es el segmento que abarcaremos en el mercado?
- ¿En qué negocio estamos o podríamos llegar?
- ¿Quiénes pueden ser nuestros clientes o quiénes son?

También debe ser socializada con todos los interesados que desean que la empresa prospere para que se comprometan con ella.

### **Porque es Importante la Planeación**

Ayuda al desarrollo de las empresas, se minimiza los riesgos y se aprovecha los recursos y tiempos.

## **Principales elementos de la Planeación**

- En primer lugar se tiene que tener claro los propósitos y aspiraciones.
- En segundo lugar la investigación determina todos los factores que influirán para lograr lo que se propone.
- En tercer lugar los objetivos son resultados que se desea obtener.
- En cuarto lugar las estrategias son las alternativas en donde muestran la dirección para poder emplear los esfuerzos y recursos para lograr los objetivos.
- En quinto lugar las políticas son una guía en donde se orienta para la alineación.
- En sexto lugar la programación para que se pueda ver como continúan las actividades que se tienen que realizar para el logro de los objetivos en el tiempo que se estableció.
- En séptimo lugar ver los presupuestos, en donde sea para un plan sistemático donde se lleva un orden y se expresa en valor (dinero) que cubrirán todas las operaciones de la empresa.
- En octavo lugar, se establece el orden cronológico en donde se sigue la secuencia de actividades que se deben seguir.

## **Tipos De Presupuestos.**

Existen varios tipos entre ellos son, presupuesto de producción, ventas, compras, económico general, financiero.

## **Presupuesto Cash Flow O Flujo De Fondo.**

## **Control Presupuestario.**

Aquí se hace una comparación entre las cifras presupuestales y las reales. El presupuesto original anual y el ajustado, que se realiza en un periodo predeterminado, presupuesto ajustado son presupuestos que se realiza en periodos no pre establecido. Esta comparación permite ver si las variaciones o desvíos están bajo control.

## **ANÁLISIS FODA**

Es un análisis que toda empresa debe hacer para poder conocer sus fortalezas, oportunidades debilidades, amenazas para que a través de un análisis se puedan tomar las decisiones adecuadas. A través de esta herramienta permite tener un cuadro actual de la empresa en donde se obtiene un diagnóstico preciso y así poder tomar las mejores decisiones, así mismo las fortalezas y debilidades suceden internamente y las oportunidades y amenazas suceden en lo externo.

- Fortalezas. Capacidades y habilidades que poseen la empresa.
- Oportunidades. Factores que son positivos y que favorecen y que permite obtener ventajas a la organización.
- Debilidades. Son factores donde desfavorecen a la empresa.
- Amenazas. Son situaciones externas y que no se pueden controlar.

## **LA ORGANIZACIÓN**

Según Amador, Juan Pablo (2008).En la organización “aquí se determina que los recursos y actividades que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización. Para que después se diseñe y se vea la manera de combinar el grupo operativo es decir la creación dela estructura departamental de la empresa”

En la organización se asignan los recursos y actividades para el alcance de los objetivos a través de cargo u órganos con la atribución de autoridades y la responsabilidad de cada una de ellas. La organización es el proceso en la cual se ordena, se divide el trabajo, autoridad, recursos y todos los miembros para que, de esa manera se alcancen las metas propuestas por la empresa. **(González, 2014)**

Para que una organización sea eficiente, se empieza haciendo un análisis de todos los recursos que se cuenta, como son los equipos, el capital, procesos, personas, materiales. Aquí es donde se debe hacer estas preguntas ¿Qué objetivos son los que se deben alcanzar ya sea en un tiempo corto o largo? Para luego tener una sólida estructura organizativa para lograr los objetivos que se han propuesto.

- Asignación de las tareas.
- Asignación de los recursos y responsabilidades.
- Estructura de relaciones en donde los empleados interactúen y cooperen para que se pueda lograr las metas de la organización.
- Se agrupa a las personas por departamentos para que después se pueda coordinar con ellas partes.
- El resultado de organizar se crea la estructura organizativa..
- Se representa de forma grafica y su resultado es el organigrama.

### **M-O-F**

Se debe tener en cuenta que las empresas privadas solo necesitan utilizar MOF Mientras Que Las Públicas Deben Usar MOF Y ROF.

El MOF es un documento donde lleva normas y describe las funciones de cada cargo .Es un instrumento importante en las empresas debido a que ayuda a la gestión en este documento describe las funciones básicas en el nivel de puestos de trabajo.

**Organigrama.** Es una representación gráfica donde se detalla los puestos de trabajo y cual es su función de cada persona, cuál es la relación, su dependencia jerárquica, su perfil e indicador.

Si una empresa no cuenta con un MOF puede hacerlo en primer lugar debe empezar haciendo un inventario de funciones de las personas que están trabajando actualmente y ver que tipo de puesto realiza.

## **LA DIRECCIÓN**

Según (Lizcano, 2007)El control “Es el instrumento de la administración en lo cual se logra lo planeado por medio de la potestad del administrador, ejercida en decisiones a través de este medio se obtiene los resultados de lo planeado”

La dirección es la inspección de los trabajadores en las acciones que se realizan diariamente en la empresa, en la dirección se nota la eficiencia del gerente ya que a través de la eficiencia se logra el éxito de la empresa en este proceso, los gerentes deben motivar a los demás para que se unan para lograr los objetivos, de los cuales surgen de los pasos de la planeación y la organización.

Dirigir es influir, mandar, y motivar a los colaboradores a que realicen las actividades de manera efectiva y eficiente.

## **Motivación**



En la motivación existe un conjunto de necesidades, deseos, impulsos y también fuerzas iguales. En la organización es importante la motivación para que se pueda alcanzar todo lo propuesto. Por lo tanto los administradores deben motivar a sus colaboradores e inducir a actuar de una determinada manera, ay algunos individuos que sus motivaciones son muy complejas a veces contradictorias, por ejemplo una persona puede desear cosas materiales como bienes y otras desean estatus o tener una sensación de realización,etc.

Asi mismo es importante tener motivadores para que induzcan al colaborador a que alcance un alto desempeño. Hay que dejar claro que las motivaciones son reflejos o deseos, mientras que los motivadores son los incentivos o recompensas

### **Liderazgo**

Los administradores de las empresas deben ejercer la función que les corresponde con el fin de combinar los recursos materiales y humanos para cumplir los objetivos, y para lograrlo debe existir funciones claras y con grado de autoridad y que apoyen a la acción del administrador. Es importante que en una empresa exista el liderazgo ya que el líder tendrá que dirigir a sus seguidores.

Lo esencial en el liderazgo se encuentra en sus seguidores ,y lo que hace a una persona líder es la disposición y compromiso que tiene con la gente ,sin embargo la gente tiende a seguir a quien le ofrece satisfacer lo que necesita o desea ,por lo tanto se dice que la motivación y el liderazgo van de la mano.

El líder en una organización es quien muestra el camino como se debe seguir es así que un líder preparado puede guiarlo de la forma correcta a la empresa mientras que uno que no sepa como orientar la empresa fracasara.

## **Comunicación**

En la administración la comunicación facilita información a todos los departamentos o personas, en cambio sin la información precisa los departamentos o individuos funcionarían mal. Por otro lado la información debe ser necesaria, precisa y que sea verídica para que mejore la comunicación y así tomar mejores decisiones. La comunicación en las empresas debería darse en todos los niveles ya que la información correcta brindada y con los conocimientos necesarios permitirá realizar bien su trabajo.

## **EL CONTROL**

Según Amador, Juan Pablo (2008) El control “Es una de las funciones de la administración en lo cual consiste en corregir y medir el desempeño individual y organizacional para reforzar y que se ajusten a los planes de objetivos de la empresa”

El control es el proceso en donde se vigila las actividades individuales para asegurarse si están adecuadamente de acuerdo a lo planificado y corrigiendo la desviación todos los gerentes deben participar en el control. (Aguilar, 2009)

### **Elementos del control**

**Se Establece Estándares** .Se aplica una cierta cantidad estandarizada que sirve como patrón o guía en base a que se efectuara el control.

**La Medición De Resultados.** Aquí se mide la realización de los resultados y también se puede modificar la misma unidad de medida.

**La Corrección.** Es el acto que corrige y se integra la desviación de relación con los estándares.

**La Retroalimentación.** Se establece medidas correctivas en donde se retroalimenta aquí se hace estrecha la relación entre el control y la planeación.

### **IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

Es importante la gestión empresarial porque el empresario tiene la capacidad de observar los escenarios de la economía para que garantice una rentabilidad en una empresa. Quiere decir que en el empresario recae el rol de darse cuenta de las economías y oportunidades que tiene a partir de una visión, y que mueva capital hacia las mismas.

Gracias a esta actividad el capital de la empresa se orienta a producir todo aquello que la sociedad demanda para su satisfacción de sus necesidades y se puede dar cuenta de la eficiencia del mercado respecto a la asignación de recursos.

### **Las Tic**

Las (TIC) están compuestas por tecnologías y se definen como productos innovadores en donde la ingeniería y la ciencia trabajan en conjunto para que de esa manera se desarrolle aparatos que puedan resolver los problemas de cada día. La información en las (TIC) son datos que se obtiene a través de la tecnología. La comunicación en las (TIC) es muy importante debido a que el mensaje enviado por el emisor es descifrado por el receptor. (Significados, 2013)

**Según La Fundación Telefónica (2006)** Lo define a Las TIC como herramientas fundamentales, útiles a nivel empresarial y económico en la actualidad.

El uso de estas herramientas en las empresa permite que los procesos se agilicen, aumente la competitividad, la incrementación de la productividad y como también permite la modernización y para ser cada día más competitivos. (Fabian, 2016)

### **Importancia de las TIC en las MYPES**

En la actualidad las (TIC) son necesarias en especial en las empresas que aportan al desarrollo de la ciencia y la tecnología ahora si no se usan en las empresas, no lograrán un adecuado desarrollo y fracasarán.

### **Aportes de las TIC a las empresas**

**Según Emiliano, (2013)** Las TIC son herramientas indispensables en toda organización, en la actualidad estos recursos tecnológicos se han convertido en un factor importante para la competitividad de las empresas ya que marcan la diferencia en innovación, calidad, control y productividad y un acceso rápido a la información. Las TIC son técnicas muy usadas en la transmisión y la información.

En pocas palabras las TICs se trata del empleo de computadoras y de aplicación de informática que son unidades para proteger ,difundir ,gestionar, transformar ,localizar y difundir datos que son necesarios para cualquier actividad y por ello es necesario adaptarlo a la administración hay muchos aportes valiosos que se han convertido en aspectos cotidianos como son las tarjetas de crédito bandas magnéticas ,los códigos de barra y combinaron la manera de

hacer negocios así como proporcionar a la empresa a nivel internacional por lo tanto en las empresas no debe faltar las TIC y hay que ir implementando comenzando por lo básico.

En conclusión las TIC en las empresas no deberían faltar ya que trae muchas ventajas competitivas porque brindan información, control, comunicación como también se puede promocionar los productos y servicios de las empresas.

### **Las Tic Y Las Áreas De Aplicación**

En la administración: Mejora el control al acceso de ventas, ayuda a tener una mejor Gestión, evaluar, ayuda a la toma de decisiones.

En las empresas: Mejora a la productividad, información, comunicación ya sea a través de un sistema.

En la educación: Mejora la base de datos del sistema y ayuda al mantenimiento a las computadoras.

En las escuelas de medicina: Ayuda a innovar la tecnología de cada área.

En la administración pública: Ayuda en la información, en la comunicación, etc.

En lo social. Mejora la calidad del ciudadano.

En la transparencia: Permite el flujo de información clara y real a los ciudadanos.

En la economía: Ayuda a bajar un poco los costos a una materia.

### **Importancia de las TIC para la gestión empresarial.**

Las TIC en el mundo empresarial son muy importantes y son utilizadas para la automatización de sus actividades en las empresas, a través de ellas las empresas han conseguido obtener beneficios por ejemplo una mejor llegada a sus clientes, apertura de nuevos mercados, optimización de sus recursos, conocer a profundidad las necesidades de los clientes para que se pueda brindar un mejor servicio y la comunicación será más fluida con sus trabajadores, clientes y proveedores.

Las TIC ayudan a aumentar la eficiencia en la empresa, es por ello la gran importancia de estas herramientas en efecto las empresas se han percatado que las TIC da la posibilidad de arribar más rápido al mercado y les da una imagen innovadora. La utilización de las “TIC” en las empresas en las distintas áreas ayuda al ahorro a tiempo, costos y a su vez a darle una mejor gestión en los flujos de la información.

### **Cual Es El Papel Importante De Las Tic En Las Mypes**

Brinda información a bajos costos

Se deslocaliza la producción (centros de atención hacia los clientes)

A través de la información, se tiene un conocimiento claro del entorno y así se puede mejorar, en la toma de decisiones.

Conocer en que nivel está la conformación de la empresa y así conocer como es la gestión.

A través de estas herramientas se puede tener una organización menos jerarquizada ya que la repartición es sistematizada

Brinda a mejorar la gestión de las empresas o recursos humanos.

A nivel comercial ayuda a extenderse a un mercado potencial a través del mercado electrónico

Una bajada de los costes en la logística

A través de las TIC se puede innovar los servicios y que sean de acuerdo a las necesidades de los clientes. Da a mejorar cualquier la imagen de las empresas.

### **Herramientas Tecnológicas Para Las Mypes**

Existen muchas herramientas tecnológicas que son utilizadas por las empresas .por lo tanto se debe conocer cuáles son las herramientas más importantes que deben utilizar las Mypes.

A través de las herramientas tecnológicas podemos obtener información precisa para poder tomar mejores decisiones, como también en la comunicación podemos comunicarnos con los clientes, proveedores o colaboradores, en la promoción se puede hacer publicidad sobre la empresa y que tipo de productos o servicios está brindando y finalmente en el control se lleva de manera ordenada todo el control de los productos ya sea en el almacén y otros.

### **HERRAMIENTAS DE TIC QUE BRINDAN INFORMACIÓN**

Las TIC son parte de las tecnologías que son emergentes y que hacen referencia a que se utilicen medios informáticos para que se puedan procesar, almacenar de ahí se difunda toda clase de información en cualquier departamento o unidad de toda empresa.

Es importante que las empresas utilicen de manera eficiente estas herramientas para que sus procesos sean mas rápidos y ahorrar tiempo y costos .Las TIC necesarias porque a través de ellas se pueda obtener ventajas competitivas, pero es necesario encontrar procedimientos que sean

acertados, los dueños de las Mypes deben asistir a cursos de tic para que lo puedan adaptar a su negocio y a sus necesidades.

En la actualidad es un recurso tecnológico importante en el mundo de los negocios, ya que es necesario implementara en las Mypes un sistema de información, pero tampoco garantiza que obtenga resultados de, manera automática.

### **Implementación De Un Sistema De Información**

Cuando se implementa un sistema de información pueden intervenir varios factores, siendo el principal el factor humano, cuando se cambia de personal se muestra renuente en la adopción de nuevos procedimientos o que sepa desarrollarlo plenamente y que esté de acuerdo a lo que se requiere.

Por ello es necesario hacer una planeación estratégica en donde se tome las necesidades ya sea presentes o futuras de la organización. Se recomienda hacer una investigación preliminar y estudio de factibilidad del proyecto que queremos.

### **La información de las Tic facilita a las empresas**

Toda información que brindan las Tecnologías De La Información Y Comunicación a las empresas es muy importante debido a que a través de dicha información se puede tomar decisiones ,como también se puede sacar información de los clientes y ver cuáles son sus necesidades para darles lo que desean.

### **Ayuda A La Toma De Decisiones**



Se puede decir que las TIC ofrecen muchas ventajas y una de ellas es que facilitan el acceso de la información y por lo cual se puede analizar y tomar mejores decisiones. Los recursos tecnológicos como software en gestión empresarial o uso de redes sociales son necesarios en una empresa porque brindan información que es clave y que sin los medios tecnológicos no se podría obtener. Los datos ayudan a conocer como se encuentra la empresa y cuál es la opinión de los clientes o de repente conocer las nuevas tendencias de mercado, y por lo tanto se puede tomar las decisiones adecuadas para que se logren los objetivos.

### **Ayuda a conocer la satisfacción de los clientes**

Ahora gracias a las TIC es más fácil, obtener información de los clientes y así poder conocer cuáles son sus hábitos de compra, saber cuáles son sus necesidades, gustos, deseos para poder diseñar estrategias o técnicas para lograr la satisfacción de los clientes.

### **HERRAMIENTAS DE TIC QUE AYUDAN A LA COMUNICACIÓN**

Gracias a la tecnología ahora la comunicación es más rápida, todo lo que una empresa quiere dar a conocer sobre su producto o servicio es solo en cuestión de segundos.

#### **Teléfono Móvil, Redes Sociales, Correo Electrónico, WhatsApp**

A través de estas herramientas la empresa se puede comunicar ya sea con sus clientes, colaboradores o proveedores.

#### **Ayuda a la mejora en la comunicación interna y externa de la empresa**

A través de las tecnologías de información y comunicación podemos comunicarnos con de diferentes herramientas, entre ellos es el teléfono móvil, las redes sociales, el correo

electrónico, WhatsApp, estos son instrumentos que ayudan a la comunicación eficaz para la empresa. Asimismo se puede decir que su uso mejora la comunicación con los clientes, proveedores o colaboradores.

Estas herramientas ayudan a estar conectados constantemente y cuando se requiera.

### **Computadora Con Internet**

En una empresa es muy importante que cuente con una computadora y que tenga acceso a internet para que pueda obtener información, como también tenga comunicación con sus clientes, colaboradores y proveedores, así mismo ayuda a la promoción de los productos a través de las redes sociales, pagina web, etc. El control de los productos también se lleva a cabo mediante un sistema.

El internet es una red que brinda información y se potencializó con el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación en todo el mundo, y en todos los sectores ,mediante esta red más grande de la historia se puede acceder en la actualidad a diferentes servicios como la página web, correo electrónico ,comercio 45 ,banca electrónica ,etc.

Ahora es necesario que todas las empresas tengan acceso al internet para que sean más competitivas debido a que existen diferentes herramientas que se usan a través de una computadora que tenga acceso al internet.

### **Aplicaciones Informáticas Más Importantes Para Una Empresa, ERP Y CRM**

En el caso del ERP es importante porque ayuda automatizar los procesos internos desde la producción y la logística hasta las ventas y facturas.

Algunas empresas incluyen el CRM para llevar el control de las relaciones con los clientes, para poder hacer campañas de marketing y servicios de post venta.

### **Teléfonos Móviles**

Es una tecnología que es necesario para los empresarios porque se pueden comunicar cuando lo requieran y además la comunicación es instantánea, sin importar la distancia y se puede transportar a cualquier lugar, con el avance de la tecnología se puede hacer las videollamadas, se puede descargar información rápidamente, revisar el email, etc.

### **Correo Electrónico A Nombre De La Empresa**

Toda empresa tiene que contar con un correo electrónico a nombre de la empresa porque a través de este medio se puede enviar todo tipo de información y comunicación, con lo colaboradores, clientes y proveedores, así como también permite enviar, publicidad de la empresa, imágenes, noticias, a bajo costo y como sabemos se transmite de manera automática, es importante que el dominio sea propio, por eso es recomendable que toda Mype lo tenga.

### **Aplicaciones De Videoconferencia O Llamadas.**

Es un servicio de interconexión de redes de internet con dispositivo de audio y video (celulares) que permite la comunicación visual y verbal entre proveedores y empresario y no importa donde se encuentren esta comunicación es rápida y se puede establecer reuniones de trabajo, es un servicio de bajo costo y sobre todo es vital para las empresas pequeñas ya que se pueden comunicar con proveedores y así poder cerrar negocios. (Muñoz Arroyo, 2016)

## **HERRAMIENTAS DE TIC QUE FAVORECEN A LA PROMOCIÓN**

## **Sitio Web Adecuado A Nombre De La Empresa**

Toda empresa debe saber que es necesario que desarrolle un sitio web a su nombre en donde se dé a conocer toda la información necesaria de su empresa, aquí puedes indicar en que consiste tu negocio, servicio o producto ofreces y colocar todos los datos, para que se puedan contactar (correo, teléfono de la empresa) como también es recomendable que se habilite una tienda en línea cuando lo crea necesario, siempre la web tiene que estar actualizada y se debe colocar su diseño y cuidarlo.

## **Redes Sociales**

Para las empresas es fundamental la utilización de redes sociales porque a través de ella se puede dar a conocer su negocio ya que se dedica, estas evoluciones tecnológicas son de última generación de la web, en donde la información que se transmite es instantánea, existe una gran cantidad de público de todas las edades, pero más usuarios son jóvenes entre las redes sociales más conocidas son Facebook, YouTube, Instagram, twitter, Pinterest, en donde se puede encontrar todo tipo de información.

Se dice que en Facebook tiene 1,500 millones de usuarios en el mundo, por otro lado twitter tiene un aproximado de 330 millones de usuarios por ello las empresas deben aprovechar esta oportunidad de darse a conocer y ofrecer sus productos y servicios y por ende se reduce su presupuesto en publicidad y la relación con sus clientes será más cerca.

Entonces con estos medios no hay excusa para no poder utilizarlos es hora de que las empresas respondan de manera rápida a las exigencias y necesidades de sus clientes las redes

sociales son herramientas en donde se puede hacer marketing o mejor conocido como marketing digital donde incluye ,videos ,publicidad ,etc. (Salinas Alejandro, 2017)

### **Las Tic Favorece En Promoción De Los Productos**

Las tic ayudan a la promoción de los productos o servicios que brinda una empresa, en donde debe mostrar una buena imagen, a la expansión, es necesario que las Mypes tengan una página web con el nombre de la empresa para que se dé a conocer y dejar sus datos para que la contacten, así como utilizar las redes sociales para que hagan publicidad de sus productos o servicios.

### **La Promoción Favorece A La Imagen De La Empresa**

Adoptar las TIC en la Mype ayuda a mejorar la imagen de la empresa dando a conocer que es una empresa innovadora ,ahora son los consumidores quienes eligen a las empresas que brindan servicios o productos que tienen una página web y otros medios de comunicación para que se puedan contactar con ellos.

### **La Promoción Favorece A La Expansión De La Empresa**

Las herramientas de tic ayudan a las empresa a expandirse, su uso de estos recursos traen muchas ventajas competitivas por ejemplo la página web corporativa o tienda online o redes sociales son vitales para que se pueda ampliar tu negocio o talvez traspasar las fronteras.

## **HERRAMIENTAS DE TIC PARA EL CONTROL**

### **Las Tic Ayudan A Llevar Un Mejor Control**

El control se da a través de los resultados de algún procedimiento ya sea de una actividad y se mide para comparar todos los datos es decir datos con datos para poder tomar decisiones que favorezcan a la empresa para lograr los objetivos.

Estas tecnologías ayudan a llevar un mejor control en la gestión de la empresa, por eso es necesario que las empresas tengan aplicaciones actuales para realizar las actividades de forma más rápida.

### **Aplicaciones Que Asignan Tareas A Los Colaboradores**

Existen programas en donde se puede llevar el cronograma de tareas que son asignadas a los colaboradores uno de ellos es PRODUCTEEV esta herramienta se encarga de estar mandando correos electrónicos a los colaboradores cuando hay un atraso en la tarea como también envía reportes, con esta herramienta se puede llevar un mejor control de las asignaciones s de las tareas.

Otra función que tiene esta herramienta es que realiza asignaciones por proyectos, para los que están en la contabilidad, encargados de ventas o para algún asistente de administración, por eso se dice que son herramientas colaborativas.

### **Automatización De Los Procesos**

Se refiere a la optimización y automatización de los procesos y que son indispensables en las empresas y su objetivo principal es de reducir costos mediante la integración de aplicaciones se reduce la mano de obra debido a que estas aplicaciones son automáticas y de esa forma se reduce el tiempo en que antes se hacía en más horas de trabajo.

Es una realidad la virtualización y la manera de trabajar a variado es por ello que las empresas deben adaptarse a este entorno nuevo de tecnología para que puedan competir con otras empresas.

### **Simplifica Los Procesos En La Gestión**

El uso de las TIC son importantes para la gestión en las empresas, debido a que al utilizarlas se ahorra tiempo en la realización de las tareas y hace más fácil los procesos, ayuda en la planificación, organización, así como en gestión contable o seguimiento de la empresa o control, estas herramientas son fundamentales en una empresa ya que son rápidas y eficaces cuando se utiliza de manera adecuada.

### **Experiencias De Aplicación De Tic En La Mype Peruana**

Muchas empresas han tenido experiencias con las TIC, en donde la experiencia ha sido satisfactoria. En la actualidad las Mypes tienen apoyo del Gobierno, tal vez no mucho pero si les apoyan a través de programas como MI EMPRESA que en la actualidad se llama CRECE MYPE allí les ayudan a la formalización.

Para que se cumpla este programa se ha desarrollado cuatro estrategias que son de innovación, articulación, focalización y mejoramiento del entorno.

### **MARCO CONCEPTUAL**

**Gestión:** “Se dice que es la acción y luego consecuencia de dirigir y tramitar algo. Entonces gestión es llevar a cabo un trámite para que se haga posible la realización de una operación ya sea comercial o cualquier anhelo, cabe recalcar que entonces es el total de trámites

que se hace para obtener algo que se desea. La gestión también es la dirección o administración de una organización o negocio”. (Definición, 2012)

## **TIC**

Según (WIKIPEDIA, 2019) . “Las TIC se puede decir que son una agrupación de procedimientos, recursos, almacenamiento ,técnicas usadas en donde transmite información .Por ejemplo se puede tener una computadora pero es necesario el internet para que se una persona se pueda comunicar, es por ello que ahora existen la telefonía móvil en donde se puede tener información y comunicación a la vez”.

## **Definición De Mypes**

Según la SUNAT “Las Mypes es la unidad económica ya sea por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización de una gestión empresarial que se contempla en la legislación que tiene como el objeto el desarrollo de actividades de transformación, producción, extracción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

## **Importancia de las MYPES.**

“Es importante reconocer que en nuestro país hay muchos emprendedores y por ello muchas personas crean su propia empresa, en el Perú hay muchas Mypes ya que de una manera ayudan a la economía del país es por ello que para el gobierno es importante que sigan desarrollándose”. (Asep, 2018)

Hoy en día “Las Mypes aportan un 40% aproximadamente del (PBI),en conjunto generan el 47% de empleo en toda América Latina teniendo una característica rescatable que económicamente aporta al país así generando empleo”. (Fernández, 2014)



## **CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES**

### **MYPES.**

Según LA LEY N°30056(2013) “Las Mypes ahora no son definidas por el número de trabajadores si no por el monto de las ventas realizadas y puede contar con mas de 10 trabajadores y pueden ubicarse en la categoría empresarial que corresponda porqué es depende de los niveles de sus ventas anuales “. En La Micro Empresa: 150 U.I.T (Ventas anuales)

En La pequeña empresa: 150 U.I.T A 1700 U.I.T (Ventas anuales superiores)

En Las medianas empresas: De 1700 a 2300 (ventas superiores hasta el monto máximo).

### **U.I.T. (Unidad Impositiva Tributaria)**

Según (Ruiz, 2018) .De manera sencilla seria es un valor y que determina la escala de las multas que son impuestas o quienes las fijan son el MEF.

La U.I.T solo son utilizadas para aplicar sanciones o determinar obligaciones. En nuestro país, el valor se modifica cada año para que este de acorde a la inflación que es suscitada en el periodo.

**Botica:** Lugar donde se vende medicamento, como también se hace referencia a un laboratorio donde se produce remedios o medicamentos. (Merino, 2016)

## **III. HIPÓTESIS**

No se formuló una hipótesis porqué se hizo una pregunta al propósito y no se obtuvo una respuesta, por lo tanto no existe hipótesis. En las investigaciones de tipo descriptivas no es

necesario establecer hipótesis así lo sostienen algunos autores y entre ellos está el autor Hernández, Fernández, Baptista (2010).''

#### **IV. METODOLOGÍA**

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

**Por su origen:**

**Es Básica Pura O Teórica:** Se llama así porque parte de un marco teórico y se permanece allí, su objetivo está en la formulación de nuevas teorías como también modificar las que existen para incrementar los conocimientos filosóficos y científicos por ello no se contrasta con ningún aspecto práctico.

**Por su naturaleza:**

**Es cuantitativa:** Debido a que este tipo de investigación tiene un procedimiento, en donde tiene la decisión de señalar entre algunas alternativas y se usa magnitudes numéricas y que son tratadas por herramientas de la estadística. Cabe mencionar que esta investigación cuantitativa se produce lo que decimos causa y efecto de las cosas.

**Por su alcance temporal.**

**Transversal.**

Porque es un estudio descriptivo, donde se da a conocer como una experiencia de forma instantánea, que solo capta los detalles en un momento determinado que es único y no se volverá a repetir, se toma una muestra de la población y se estudia la variable a través del cuestionario, encuesta u opinión.

## **Retrospectiva.**

Se dice así porque solo busca las causas, porque el efecto ya está presente, asimismo es retrospectivo parte de un efecto y regresa a buscar la causa, es como si investigáramos algo que ya sucedió por eso se regresa hacia atrás. Hay que tener claro que toda investigación que se realiza con datos del pasado es un estudio llamado retrospectivo y se debe seguir la secuencia de la investigación por lo tanto el investigador debe observar los diferentes fenómenos del estudio.

### **4.2 Universo /Población Y Muestra**

**Unidad de estudio.** Según La Municipalidad Del Centro Poblado El Milagro, el estudio de la investigación está conformado 100 Mypes del rubro fármacos en el Distrito el Milagro, Provincia De Trujillo 2019

**La muestra.** En este caso el investigador planificó en aplicar la fórmula muestral aleatoria estratificado representativa de la población finita, donde el resultado de esta aplicación de la fórmula es, de 79 Mypes pero la encuesta se aplicó a solo 30 Mypes, entre ellas la Mype de mi Caso Que Es Botica Virgen De La Puerta, debido a que la población es grande y lleva mucho gastos y tiempo.

$$M = O$$

**Donde:**

M = Muestra

O = Observación

### 4.3 Definición Y Operacionalización De Variables E Indicadores

OPERALIZACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE TIC						
VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS O PREGUNTAS	INSTRUMENTO	ESCALA VALORATIVA
V.1 Uso De Tic	Herramientas Tecnológicas	Herramienta Tecnológica De Información	Muestra interés por los sistemas tecnológicos constantemente.	¿Ud. conoce que son TIC?  ¿Conoce que herramientas TIC deben utilizar las Mypes?  ¿Cree Ud. que las TIC brindan almacenamiento de información y se transmite en tiempo real?	Técnica:  Encuesta.	3.Nunca  2.A Veces  1.Siempre

				<p>¿Utiliza una herramienta tecnológica que brinde información a la empresa?</p> <p>¿Cuenta con un sistema tecnológico en su empresa que le brinde información?</p>	Instrumento: cuestionario	
		<p>Herramienta Tecnológica De Comunicación</p>	<p>Utiliza Computadoras Con Internet constantemente.</p> <p>Comunica a través de estas herramientas tecnológicas como Teléfono móvil, redes sociales, correo electrónico, Facebook, twitter, instagram, WhatsApp con sus clientes y proveedores constantemente.</p> <p>Se informa de las Aplicaciones Informáticas constantemente.</p>	<p>¿La empresa cuenta con una computadora con internet?</p> <p>¿Se comunica a través de estas herramientas tecnológicas como son: Teléfono Móvil, Redes Sociales (Facebook, instagram, twitter, YouTube), Correo Electrónico, .WhatsApp, con los clientes y proveedores?</p> <p>¿La empresa cuenta con estas aplicaciones informáticas como ERP Y CRM?</p>		

			<p>Se comunica a través de Teléfonos Móviles constantemente.</p> <p>Se comunica a través de un Correo Electrónico que lleva el nombre de por alguna circunstancia.</p> <p>Se comunica a través de una Aplicación De Videoconferencias O Llamadas constantemente.</p>	<p>¿La empresa cuenta con un teléfono móvil para que se comuniquen con sus clientes y proveedores cuando sea necesario?</p> <p>¿Cuenta con un correo electrónico a nombre de la empresa?</p> <p>¿Hace videoconferencias o llamadas con sus proveedores y clientes?</p>		
		<p>Herramienta Tecnológica para la promoción</p>	<p>Se interesa por tener un Sitio Web Adecuado a nombre de la empresa por alguna circunstancia.</p> <p>Promociona sus productos en Redes Sociales constantemente.</p>	<p>¿Existe un sitio web a nombre de la empresa?</p> <p>¿Usa las redes sociales para promocionar los productos de la empresa?</p>		

		<p>Herramienta Tecnológica De Control</p> <p>Muestra interés por tener alguna aplicación tecnológica que asigne tareas a sus colaboradores oportunamente.</p> <p>Valora a las TIC porque automatiza los procesos</p>	<p>¿Cree Ud. que las TIC ayudan al control de las empresas?</p> <p>¿Sabe que herramienta tecnológica se utiliza para llevar el control de la empresa?</p> <p>¿La empresa cuenta con una aplicación en donde se asigna tareas a los trabajadores desde cualquier lugar o país?</p> <p>¿Cree que son importante las aplicaciones informáticas debido a que ayudan a automatizar los procesos?</p>		
--	--	--	---	--	--

#### **4.4 Técnicas E Instrumento De Recolección De Datos**

**Técnicas:** En este trabajo se uso la técnica de la encuesta debido que a que ayuda a la obtención de información de diferentes personas que tienen diferentes opiniones o realidades que son importantes para cualquier investigador.

**Instrumentos:** En este caso se utilizó el cuestionario, que estuvo conformado por un conjunto de preguntas, que están dirigidas al trabajo de investigación.

#### **4.5 Plan De Análisis**

En el plan de análisis se tuvo que utilizar el programa de Microsoft Office 2013 como Word, Excel porqué se ha tenido que realizar tablas y procesar la información recaudada para que después se obtenga los respectivos resultados del informe de investigación.



#### 4.6 Matriz De Consistencia

Matriz de consistencia						
Enunciado Del Problema	Objetivos	VARIABLES	Población Y Muestra	Métodos	Técnicas E Instrumentos	Fuentes
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo Es La Gestión Con Aplicación De Tics En Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017 Caso: Botica Virgen De La Puerta e</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir La Gestión Con Aplicación De Tics En Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017 Caso: Botica Virgen De La Puerta e identificar las</p>	<p><b>Tic</b></p> <p>El uso de estas herramientas en las empresa permite que los procesos se agilicen, aumente la competitividad, la incrementación de la productividad y como también permite la</p>	<p><b>La población.</b> Según la municipalidad del centro poblado el Milagro, el estudio de la investigación está conformado 100 Mypes del rubro fármacos en el distrito el Milagro, provincia de Trujillo 2019</p> <p><b>La muestra.</b> El</p>	<p><b>Tipo</b></p> <p>Cuantitati vo:</p> <p>Experime ntal</p>	<p>Técnicas Encuesta</p>	<p>Gestión Con El Uso De Tic En Las Micro Y Pequeñas Empresas Ferreteras En El Sector Wichanzao Del Distrito</p>

<p>identificar cuáles son las Herramientas Tecnológicas Que Ayudan A La Información ,Comunicación, Promoción Y Control De La Empresa?.</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>1. ¿Cuáles son las herramientas Tecnológicas que brindan información a Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo</p>	<p>Herramientas Tecnológicas Que Ayudan A La Información ,Comunicación, Promoción Y Control De La Empresa.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Identificar las herramientas Tecnológicas que brindan información a Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.</p>	<p>modernización y para ser cada día más competitivos. (Fabian, 2016)</p>	<p>investigador planifico en aplicar la fórmula muestral aleatoria estratificado de la población finita donde el resultado de la aplicación de la formula es de 79 pero la encuesta se aplico a solo 30 personas debido a que la población es grande y lleva mucho gastos y tiempo.</p>	<p><b>Nivel :</b></p> <p>Descriptivo</p>	<p>Instrumento cuestionario</p>	<p>De La Esperanza. Trujillo, 2017 Y Propuesta De Mejora</p>
--	--	---	---	--	---------------------------------	--

<p>2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta?</p> <p>2. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que son útiles para la comunicación en Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo</p>	<p>2. Identificar las herramientas tecnológicas que son útiles para la comunicación en Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.</p>					
<p>2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta?</p> <p>3. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que son necesarias para la promoción de a Las Mypes</p>	<p>3. Identificar las herramientas tecnológicas que son necesarias para la promoción de a Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo</p>					

<p>Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta?</p> <p>4. ¿Cuales son las herramientas tecnológicas que son necesarias para el control de Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta?</p>	<p>2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.</p> <p>4. Identificar las herramientas que son necesarias para el control de Las Mypes Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

#### **4.7 Principios Éticos**

El principio que estuvo presente en la investigación fue la confiabilidad ,debido a que la información que se obtuvo fue verídica y se utilizaron fuentes confiables para la investigación ,asi mismo también existe el principio de confidencialidad ,porque solo se publicó o se obtuvo información de las personas que estuvieron de acuerdo a brindarnos información sobre sus empresas.

Por lo tanto se puede decir que la investigación no altera la realidad de los hechos, ni genera un impacto negativo, todo lo contrario este estudio es muy beneficioso para la sociedad y a todos los que están interesados en conocer la realidad de las Mypes.

Finalmente en el presente estudio se respetaron a las personas que no quisieron brindarnos información, cómo también se respeto la privacidad de las personas que estuvieron dispuestas a brindarnos información, los resultados de esta investigación buscan ayudar a las personas interesadas.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1: Herramientas tecnológicas de información**

*Identificar Las Herramientas Tecnológicas De Información En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.*

Conocimiento De TIC	N	%
Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Siempre	30	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Conocimiento De Tic Para Las Mypes	N	%
Nunca	30	100%
A Veces	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Las tic almacenan información y se transmite en tiempo real	N	%
Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Siempre	30	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

<b>Conocimiento de Herramientas tecnológicas que brindan información</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	15	50%
A Veces	0	0%
Siempre	15	50%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

<b>Se cuenta con un sistema tecnológico que brinda información</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	25	83%
A Veces	0	0%
Siempre	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente :** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fármacos del Distrito el Milagro de la Provincia de Trujillo | ,año 2019.

*Tabla 2: Herramientas tecnológicas de comunicación*

*Identificar las Herramientas Tecnológicas De Promoción En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017.Caso: Botica Virgen De La Puerta.*

<b>Computadora con internet</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
---------------------------------	----------	----------

Nunca	5	17%
A Veces	0	0%
Siempre	25	83%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Comunicación con clientes, proveedores a través de Teléfono</b>		
<b>Móvil, Redes Sociales (Facebook, instagram, twitter, youtube), N %</b>		
<b>Correo Electrónico, .WhatsApp.</b>		
Nunca	10	40%
A Veces	10	30%
Siempre	10	30%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Aplicaciones Informáticas Como ERP Y CRM N %</b>		
Nunca	30	100%
A Veces	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Comunicación a través de teléfono móvil</b>		
<b>Con clientes y proveedores N %</b>		
Nunca	0	0%
A Veces	10	33%
Siempre	20	67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



<b>Correo electrónico a nombre de la empresa.</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	20	67%
A Veces	0	0%
Siempre	10	33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Videoconferencias o llamadas con proveedores y clientes.</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	5	17%
A Veces	7	23%
Siempre	18	60%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente :** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fármacos del Distrito el Milagro de la Provincia de Trujillo | ,año 2019.

*Tabla 3: Herramientas tecnológicas de promoción*

*Identificar las Herramientas Tecnológicas De Control En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017. Caso: Botica Virgen De La Puerta.*

<b>Sitio web a nombre de la empresa.</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	25	83%
A Veces	0	0%
Siempre	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

<b>Redes sociales para la promoción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	9	30%
A Veces	10	33%
Siempre	11	37%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente :** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fármacos del Distrito el Milagro de la Provincia de Trujillo | ,año 2019.

*Tabla 4: Herramientas tecnológicas de control*

*Identificar las Herramientas Tecnológicas De Control En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Venta De Fármacos Y Otros En La Ciudad De Trujillo 2017. Caso: Botica Virgen De La Puerta.*

<b>Las Tic Ayudan Al Control</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Siempre	30	100%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Herramienta Tecnológica Que Lleva El Control</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	25	83%
A Veces	0	0%
Siempre	5	17%

<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Aplicación De Asignación De Tareas A Los Trabajadores</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	30	100%
A Veces	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
<b>Importancia De Las Aplicaciones Informáticas</b>		
	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	0	0%
A Veces	5	17%
Siempre	25	83%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente :** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro fármacos del Distrito el Milagro de la Provincia de Trujillo | ,año 2019.

## **5.2 Análisis De Los Resultados**

### **Análisis De Resultados Y Discusión**

#### **Respecto A Las Herramientas Tecnológicas De Información en las Mypes.**

Según la figura 1 del anexo 2.

El 100% de personas que están a cargo de las Mypes del rubro fármacos si tiene conocimiento que son tecnologías de la información y comunicación debido que quienes están a cargo de dichas Mypes cuentan con estudios superiores. Asimismo Según (Las et al., 2018) el 100% si conoce que son TIC ,y como se puede apreciar coinciden con este estudio realizado.

Según la figura 2 del anexo 2

El 100 % de los encuestados no conocen que herramientas tecnológicas y se deben utilizar en las Mypes para que les ayude a mejorar sus procesos .En la actualidad la mayoría de pequeñas empresas se puede observar que no tienen conocimiento de estos recursos tecnológicos que están al alcance de todos.

Según la figura 3 del anexo 2

Los resultados al 100% son que todos los encuestados tienen conocimiento que las TIC almacenan información y que dicha información se puede transmitir en tiempo real .Se puede ver que todos saben de la importancia pero lamentablemente pocos lo utilizan.

Según la figura 4 del anexo 2

El 100% los resultados fueron los siguientes el 50 % si conoce que existe un sistema tecnológico cuya función es de brindar información a las empresas, mientras que el 50 % no

conoce. Esto explica que el 50% si conoce pero no lo utiliza porque piensa que son muy costosos estos recursos tecnológicos.

Según la figura 5 del anexo 2

El 83% de los encuestados respondieron que su empresa no cuenta con ningún sistema tecnológico pero el 17% si cuenta con una herramienta que le brinda información importante sobre su negocio. Asimismo según (La & Oxapampa, 2017) nos dice que un 80% no cuenta con ningún sistema tecnológico ,por lo que se acerca a los resultados obtenidos en la investigación .

### **Respecto A Las Herramientas Tecnológicas De Comunicación en las Mypes.**

Según la figura 6 del anexo 2

Los resultados al 100% son que el 17% no cuenta con una computadora con internet en su empresa, mientras que el 83% si tiene esa herramienta que es necesaria para llevar el control de sus productos .Por otro lado (Eduardo Daniel Montoya Macario, 2019) nos dice que en su estudio el 100% si cuenta con una computadora y que tienen acceso a internet, por lo tanto no coinciden los resultados.

Según la figura 7 del anexo 2

Los resultados al 100% son que el 40% no se comunica con sus clientes o proveedores a través de estas herramientas tecnológicas como son teléfono móvil, redes sociales entre ellos Facebook ,instagram,twitter,youtube ,correo electrónico ,WhatsApp, el 30% lo hace a veces y el 30% nunca .Sin embargo Según López, V. S. (U. P. I. De et al., 2015)solo un 33% utiliza estas herramientas para hacer publicidad mientras que un 67% no utiliza. Por lo que se puede observar que la mayoría no hace uso de estas herramientas que son básicas y no tienen mucho costo.

Según la figura 8 del anexo 2

Los resultados de la encuesta aplicada fueron que el 100% no cuenta con una aplicación informática como ERP Y CRM. Se sabe que estas herramientas no deben faltar para que las empresas lleven un control de los clientes.

Según la figura 9 del anexo 2

El 33% respondieron que a veces se comunican a través de un teléfono móvil con sus clientes y proveedores y el 67% si lo hace. Según (Urbina, 2016) un 24 % no cuentan con un teléfono móvil que les permita ver resultados de su empresa.

Según la figura 10 del anexo 2

Los resultados al 100% son que un 67% no cuenta con un correo electrónico a nombre de la empresa y por otro lado el 33% si cuenta con dicha herramienta. Por otro lado Según (A. N. De, 2018) el 66% si utiliza esta herramienta debido a que se puede comunicar y transferir información, etc., y tan solo un 33% no tiene correo electrónico porque no lo sabe utilizar.

Según la figura 11 del anexo 2

El 100% de los encuestados el 17% nunca hace video llamadas o videoconferencias con sus proveedores o clientes asimismo el 23 % lo hace a veces y el 60 % siempre.

### **Respecto A Las Herramientas Tecnológicas De Promoción en las Mypes.**

Según la figura 12 del anexo 2

Al 100% los resultados son que el 83 % no cuenta con una página web a nombre de la empresa mientras que el 17 % si, esto nos lleva a la conclusión que las Mypes del rubro fármacos

no promociona sus productos a través de una página web .Sin embargo Según (A. N. De, 2018) solo un 18% tiene una página web mientras que un 82% prefiere utilizar medios tradicionales.

Según la figura 13 del anexo 2

Los resultados al 100% nos dice que el 30% no utiliza las redes sociales para promocionar a su empresa y dar a conocer que productos ofrece asimismo el 33% lo hace a veces y el 37 % lo hace siempre. Sin embargo Según López, V. S. (U. P. I. De et al., 2015) solo un 33% utiliza las redes sociales para hacer promoción a sus productos mientras que un 67 % no lo hace ,es realmente preocupante que existan herramientas tecnológicas que son accesibles para todos y no lo sepan utilizar adecuadamente.

### **Respecto A Las Herramientas Tecnológicas De Control en las Mypes.**

Según la figura 14 del anexo 2

El 100 % de resultados son que todos creen que las TIC ayudan a llevar un mejor control de la empresa. Todos creen que son importantes pero se niegan a adaptarlas a sus necesidades.

Según la figura 15 del anexo 2

El 83% de las Mypes del rubro fármacos no sabe que herramienta tecnológicas o sistema se debe utilizar para llevar el control de la empresa, mientras que el 17% si .Por otro lado Según (Las et al., 2018) un 76% lleva el control de su empresa a través de una computadora, y el 52% piensa que la falta de control genera conflictos en los almacenes de las Mypes.

Según la figura 16 del anexo 2

El 100% dice que no cuenta con una aplicación donde se asigna tareas a los trabajadores.

Según la figura 17 del anexo 2

El 17% de los encuestados dicen que a veces si son importante las aplicaciones informáticas debido a que ayudan a la automatización de los procesos y el 83% si cree que son muy importantes y que toda empresa lo debe utilizar.



## VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que en la Botica Virgen De La Puerta y las demás Mypes del rubro fármacos las TIC que brindan información se obtuvo el 100% conoce que son TIC pero la mayoría no utiliza herramientas tecnológicas necesarias ,que debe utilizar una pequeña empresa. Por otro lado el 100% de las personas encuestadas contestaron que no conocen cuáles son las TIC que son útiles en las Mypes, sin embargo el 100% si son conscientes de que las TIC almacenan información y esta se transmite en tiempo real .También se pudo conocer que 50% de los representantes si conocen que herramientas tecnológicas brindan información, pero tan solo el 17 % si cuenta con dicha herramienta tecnológica que es necesaria para que obtengan información sobre su empresa.
- Se concluye con respecto a las herramientas de TIC que son necesarias para la comunicación ,cuyo resultado es que el 83% de las empresas si cuentan con una computadora con internet, por otro lado tan solo un 40% se comunica con sus proveedores y clientes por las redes sociales, así mismo es necesario recalcar que los representantes respondieron el 100% no cuenta con un ERP O CRM, cómo también un 67 % si cuentan con un teléfono móvil para que se puedan comunicar cuando sea necesario con sus clientes y proveedores ,además es necesario que una empresa cuente con un correo electrónico a nombre de la empresa pero un 67 % no cuenta con este recurso tecnológico que es muy importante, y finalmente un 60 % si hace video llamadas con algún cliente o proveedor .
- Otra conclusión con respecto a las TIC que son utilizadas para la promoción de las Mypes son que un 60% no cuenta con una pagina web a nombre de la empresa, para promocionar todo referente a la empresa, es por ello que las Mypes tienen una desventaja ante otras, que si cuentan con esta herramienta que es importante en una empresa, así mismo solo un 37%

utiliza las redes sociales para publicar sobre que ofrece su empresa, que descuentos realiza, etc.

- Finalmente se concluye que las TIC que ayudan al control de la empresa fueron que el 100% dicen que las TIC si ayudan al control de la empresa, sin embargo solo un 17 % conoce que herramienta tecnológica lleva el control de la empresa, por otro lado el 100% de estas Mypes no cuentan con ninguna aplicación donde se asigne tareas a los trabajadores ,porqué no lo creen necesaria , sin embargo el 87 % de las personas encuestadas si creen que estas aplicaciones son importantes debido a que ayudan a la automatización de los procesos.

## **RECOMENDACIONES.**

Se recomienda que los dueños capaciten a sus trabajadores sobre cómo utilizar las TIC cómo también los representantes deben interesarse por conocer que herramientas son necesarias para que una Mype lo utilice.

Así mismo hacer uso de las herramientas tecnológicas cómo aplicaciones o algún sistema para que les ayude a la automatización de los procesos o para llevar el control de los productos, etc.

Por otro lado se le recomienda que creen un correo electrónico y página web a nombre de la empresa para que puedan recibir información y también transmitir a sus clientes y proveedores.

También se recomienda utilizar las redes sociales constantemente y si no cuentan con ellas, deben crearse para que promocionen todo lo que concierne a la empresa.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, R. (2009). Proceso Administrativo. El Cid Editor | Apuntes.

Asep, A. D. (2018). Mypes: Por Qué Son Importantes Para La Economía Peruana.

Cruzatti, I. P. (2008-01-01). Tiempo De Investigar, Investigación Científica 1. Quito-Ecuador: Editeka Ediciones.

De, A. N. (2018). Aplicación De Las Tic ´ S En La Administración Financiera De Las Mype ´ S En El Municipio De San Pedro Cholula , Puebla. 2, 60–68.

De, U. P. I., Las, U. S. O. D. E., Sociales, R., Apoyo, E. N., Las, D. D. E., Mexicanas, M., ... Empresas, M. (2015). Instituto Politécnico Nacional.

La, B. D. E., & Oxapampa, C. D. E. (2017). Financieras Y Administrativas.

Las, R. D. E., Del, M., Industria, S., Fabricantes, R., Madera, D. E. M. D. E., & Paucarpata, D. D. E. (2018). Financieras Y Administrativas.

Melissa, B. J., & Gamboa, S. (2019). Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Contabilidad Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Retrieved From <https://www.mendeley.com/viewer/?fileid=4e3fcd7-ba91-0b91-2914-2b8927a5e512&documentid=D377b6a5-E894-371c-Ba66-0959dacdaaba>

- Urbina, E. A. C. (2016). Tecnologías De Información Y Comunicación Y Su Incidencia En La Competitividad De Las Mypes De Calzado Del Distrito El Porvenir. 6781, 255–271.
- Definición. (2012). Definición De Gestión. Obtenido De <https://definicion.de/gestion/>.
- Eduardo Amorós. (2007). Gestión Empresarial Para Agronegocios. B - Eumed.
- Eduardo Daniel Montoya Macario, E. A. (02 De 05 De 2019). Adopción De Tic En Las Pymes De La Industria Del Bordado Y Confección De Uniformes En El Estado De Querétaro. Querétaro, Querétaro, México.
- González, A. C. (2014). Proceso Administrativo. Grupo Editorial Patria.
- <https://www.significados.com/tic/>. (2016).
- Ing. León Acurio, J. (2018). Plan Tecnológico Para La Gestión Comercial De La Empresa Farmacéutica Keyla S. A. De La Ciudad De Guayaquil. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Negocio, M. Q. (2017). Capacitación Laboral: Una Necesidad Laboral Y Empresarial.
- Peruano, D. O. (2018). Financiamiento Para Las Mypes.
- Producción, M. D. (2018). Principales Beneficios De La Ley Mype.
- Ricalde, M. D. (2014). Proceso Administrativo. Editorial Digital Unid.
- Significados. (2016). <https://www.significados.com/tic/>.

Thompson, I. (2012). [Http://Www.Gestiondeempresas.Com/Notas/Que-Es-Gestion-De-Empresas.Html](http://Www.Gestiondeempresas.Com/Notas/Que-Es-Gestion-De-Empresas.Html).

Vasquez, M. L. (13 De 08 De 2014). [Https://Negociacion-Mp.Webnode.Es/News/Que-Es-Una-Botica-/](https://Negociacion-Mp.Webnode.Es/News/Que-Es-Una-Botica-/).

Vásquez, M. R. (2014). [Https://Es.Scribd.Com/Doc/144337453/Farmacia-Y-Botica](https://Es.Scribd.Com/Doc/144337453/Farmacia-Y-Botica).

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: ENCUESTA**

**Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote**

**Escuela: Administración**

#### **ENCUESTA N°01**

Instrucciones: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.MY

1. NUNCA	2. A VECES	3. SIEMPRE
----------	------------	------------

Población.

Variable I: Tic

<b>Dimensión 1:Herramientas Tecnológica De Información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	¿Ud. conoce que son Tecnologías de la información y comunicación?			
2	¿Conoce que herramientas tecnológicas deben utilizar las Micro y pequeñas empresas?			
3	¿Cree Ud. que las Tecnologías De La Información Y Comunicación brindan almacenamiento de información y se transmite en tiempo real?			
4	¿Conoce alguna herramienta tecnológica que les brinde información de la empresa?			
5	¿La empresa cuenta con un sistema tecnológico que brinda información?			

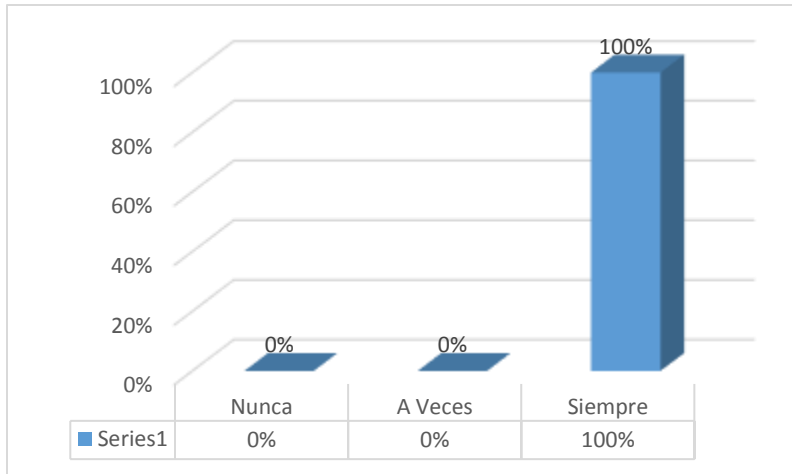
<b>Dimensión 2: Herramienta Tecnológica De Comunicación</b>				
6	¿La empresa cuenta con una computadora con internet?			
7	¿Se comunica a través de estas herramientas tecnológicas como son:  Teléfono Móvil,  Redes Sociales( Facebook ,instagram,twitter,youtube)  Correo Electrónico,  WhatsApp  Con los clientes y proveedores?			
8	¿La empresa cuenta con estas aplicaciones informáticas como ERP Y CRM?			
9	¿La empresa cuenta con un teléfono móvil para que se comuniquen con sus clientes y proveedores cuando sea necesario?			
10	¿Cuenta con un correo electrónico a nombre de la empresa?			
11	¿Hace videoconferencias o llamadas con sus proveedores y clientes?			
<b>Dimensión 3:Herramienta Tecnológica Para La Promoción</b>				
12	¿Existe un sitio web a nombre de la empresa?			
13	¿Usa las redes sociales para promocionar los productos de la empresa?			
<b>Dimensión 4: Herramienta Tecnológica Para El Control</b>				



14	¿Cree Ud. que las tecnologías de la información y comunicación ayudan al control de las empresas?			
15	¿Sabe que herramienta tecnológica se utiliza para llevar el control de la empresa?			
16	¿La empresa cuenta con una aplicación en donde se asigna tareas a los trabajadores desde cualquier lugar o país?			
17	¿Cree que es importante las aplicaciones informáticas debido a que ayudan a automatizar los procesos?			

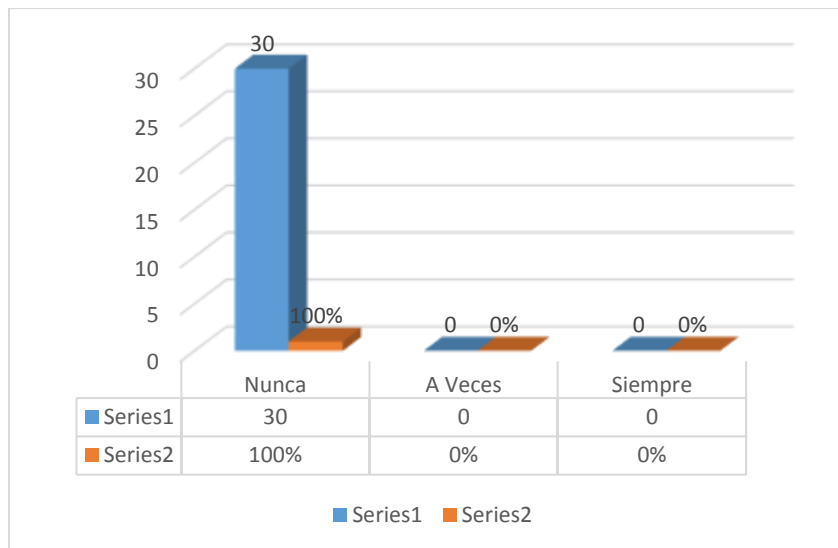
**ANEXO 2: FIGURAS**

**Tabla 01: Herramienta Tecnológica De Información**



*FIGURA 1: Conocimiento de TIC*

Fuente: Tabla 01



*FIGURA 2: Conocimiento de TIC para las Mypes.*

Fuente: Tabla 01

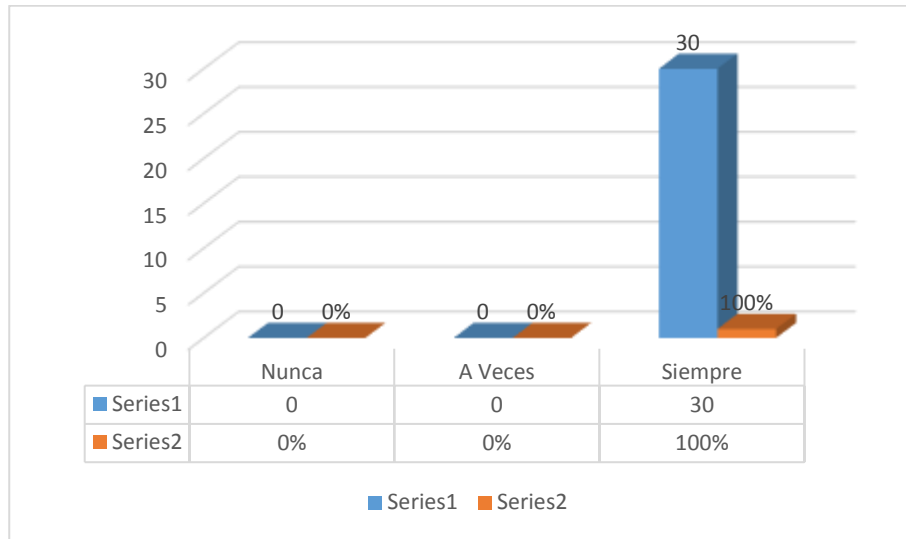


FIGURA 3: Las TIC almacenan información y se transmite en tiempo real.

Fuente: Tabla 01

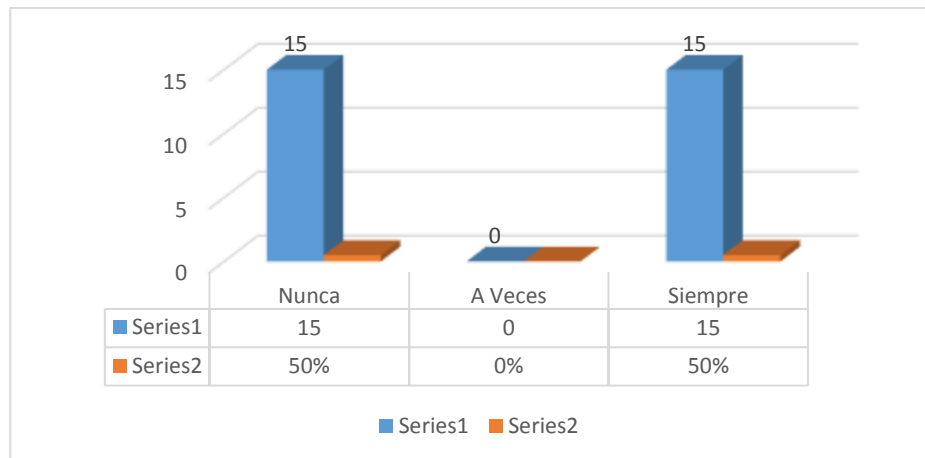


FIGURA 4: Conocimiento de Herramientas tecnológicas que brindan información.

Fuente: Tabla 01

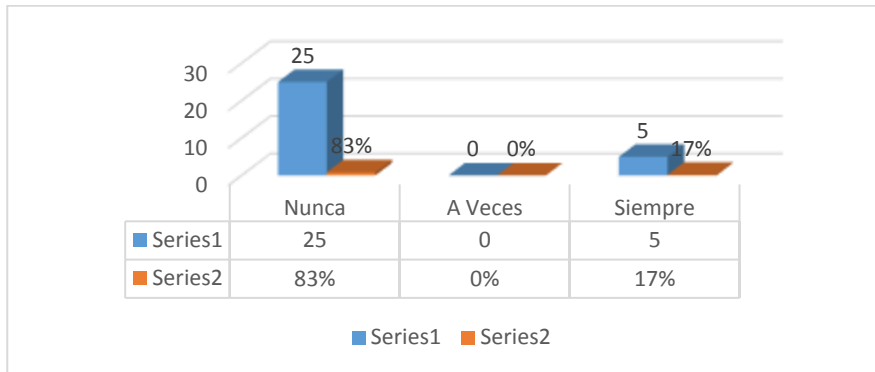


FIGURA 5: Se cuenta con Sistema tecnológico que brinda información.

Fuente: Tabla 01

**TABLA: 2 Herramienta Tecnológica De Comunicación**

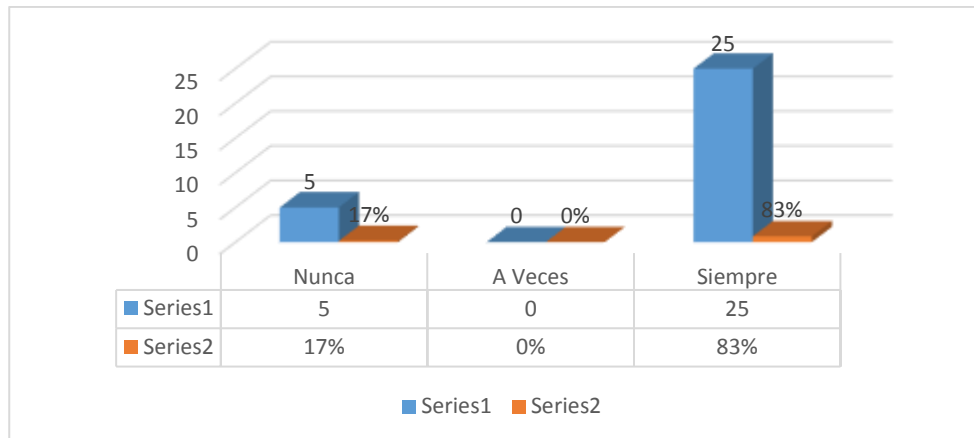


FIGURA 6: Computadora con internet.

Fuente: Tabla 02

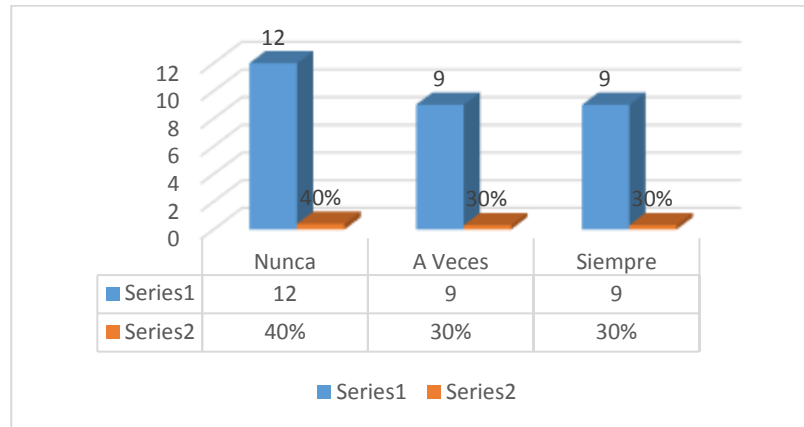


FIGURA 7: Comunicación a través de teléfono móvil, redes sociales (Facebook, instagram, twitter, youtube), correo electrónico, WhatsApp.

Fuente: Tabla 02

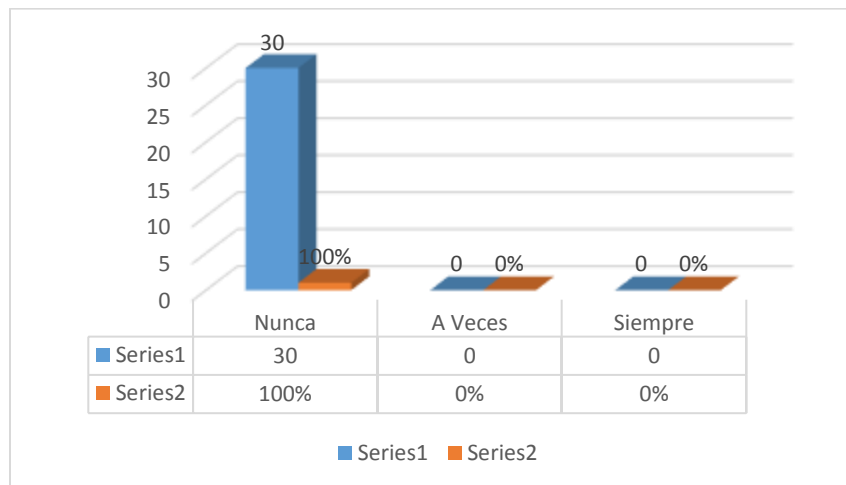


FIGURA 8: Aplicaciones informáticas como ERP y CRM.

Fuente: Tabla 02

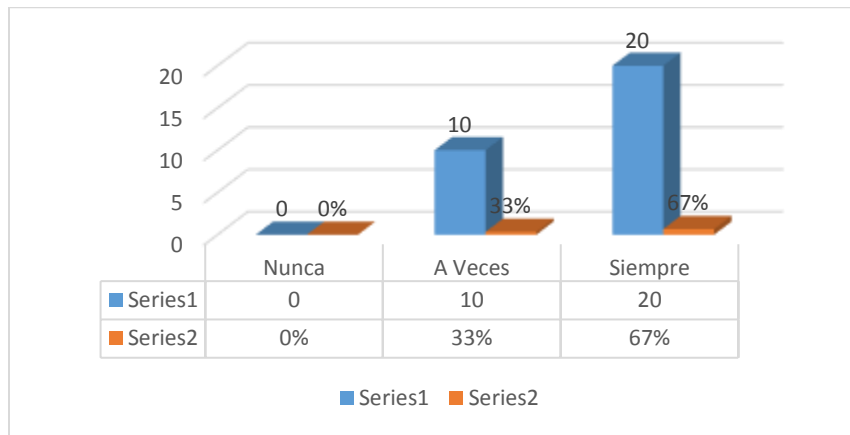


FIGURA 9: Comunicación a través de teléfono móvil con clientes y proveedores.

Fuente: Tabla 02

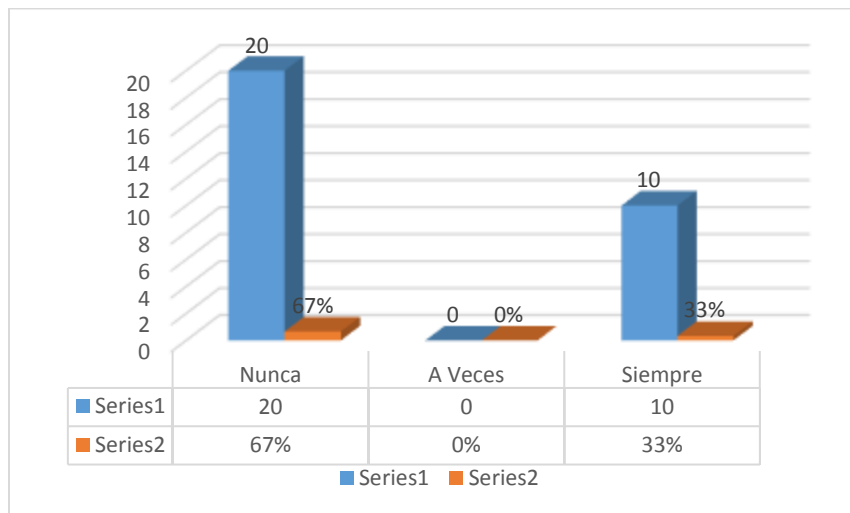


FIGURA 10: Correo electrónico a nombre de la empresa.

Fuente: Tabla 02

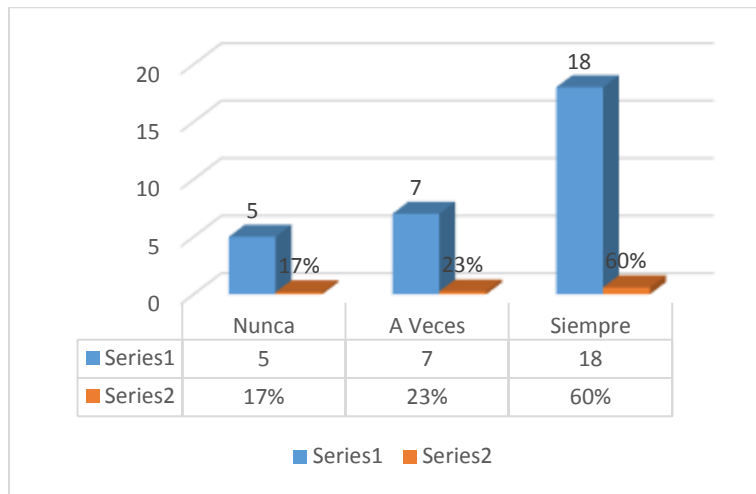


FIGURA 11: Videoconferencias o llamadas con proveedores y clientes.

Fuente: Tabla 02

**TABLA: 03 Herramienta Tecnológica Para La Promoción**

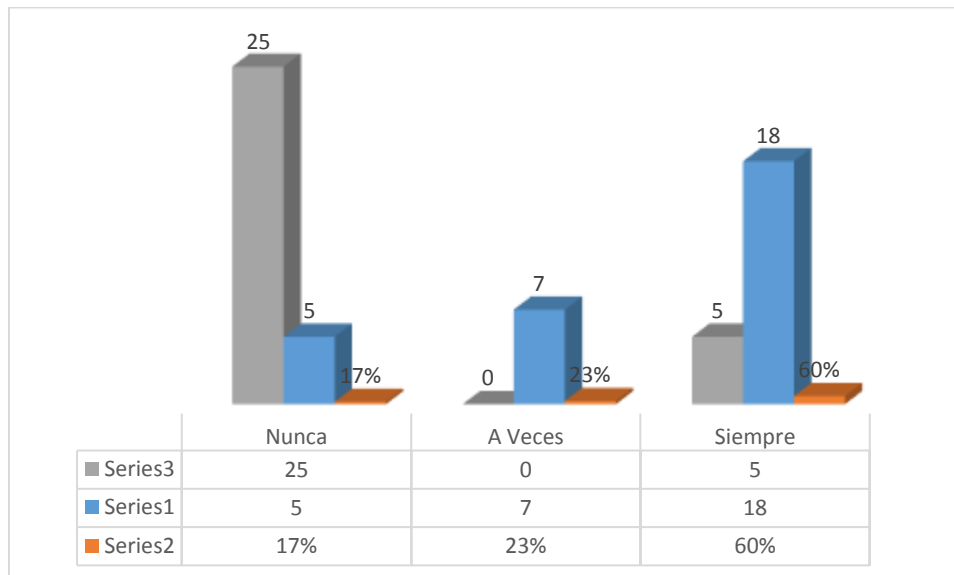


FIGURA 12: Sitio web a nombre de la empresa.

Fuente: Tabla 03

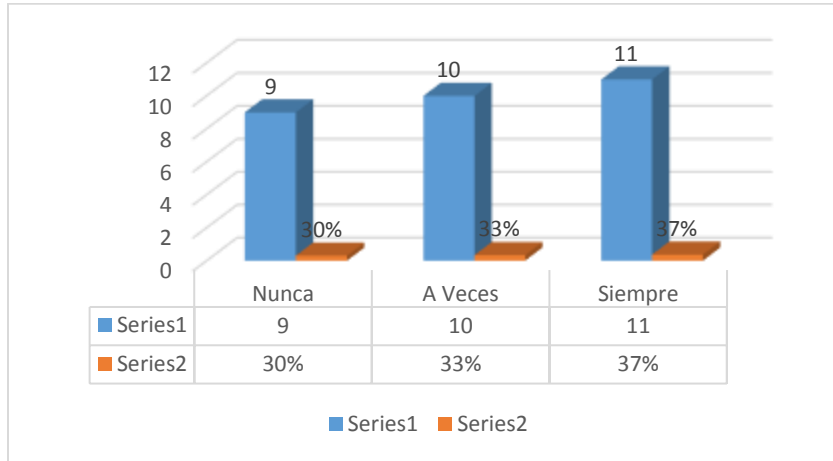


FIGURA 13: Redes sociales para la promoción.

Fuente: Tabla 03

**TABLA: 04 Herramienta Tecnológica Para El Control**

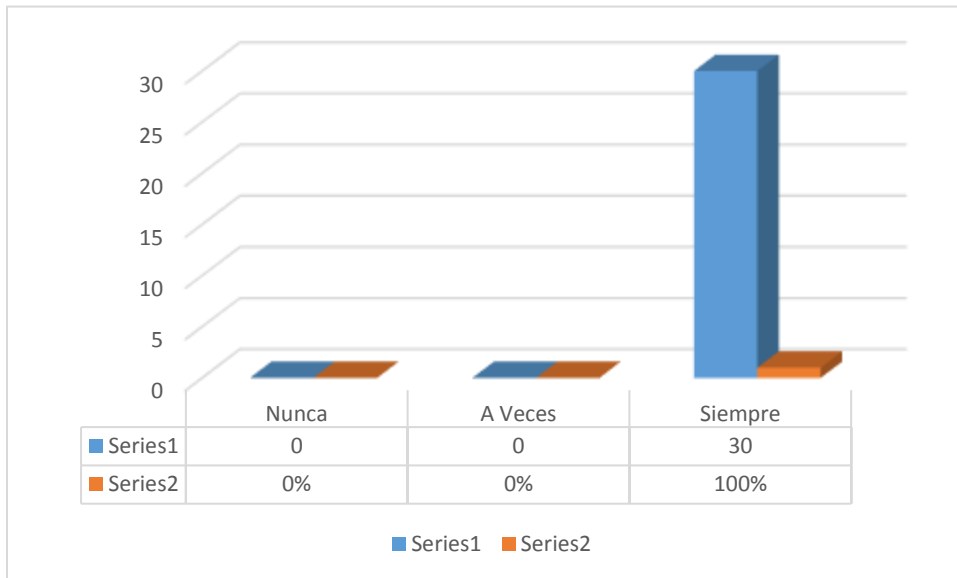
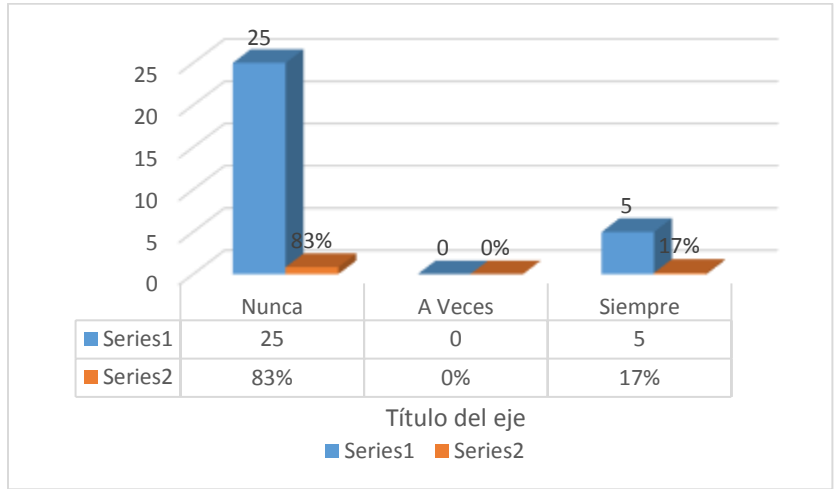


FIGURA 14: Las TIC ayudan al control.

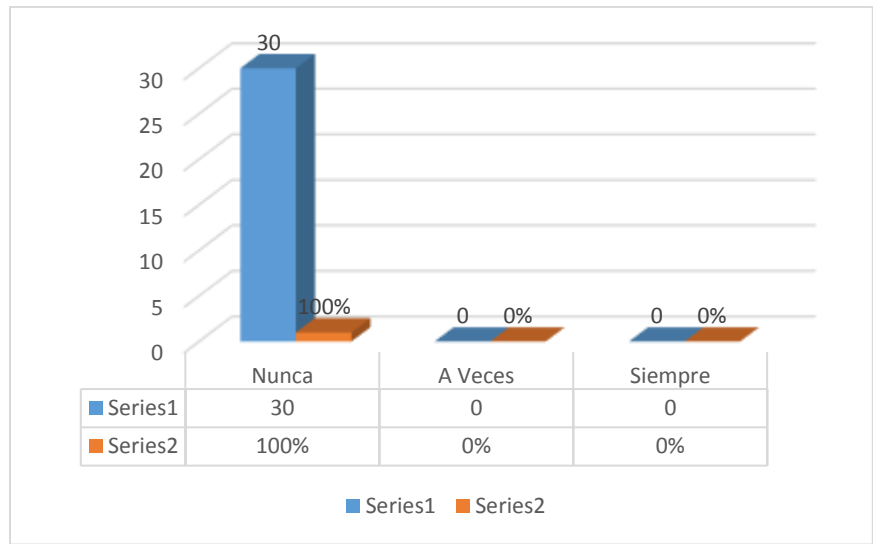
Fuente: Tabla 04





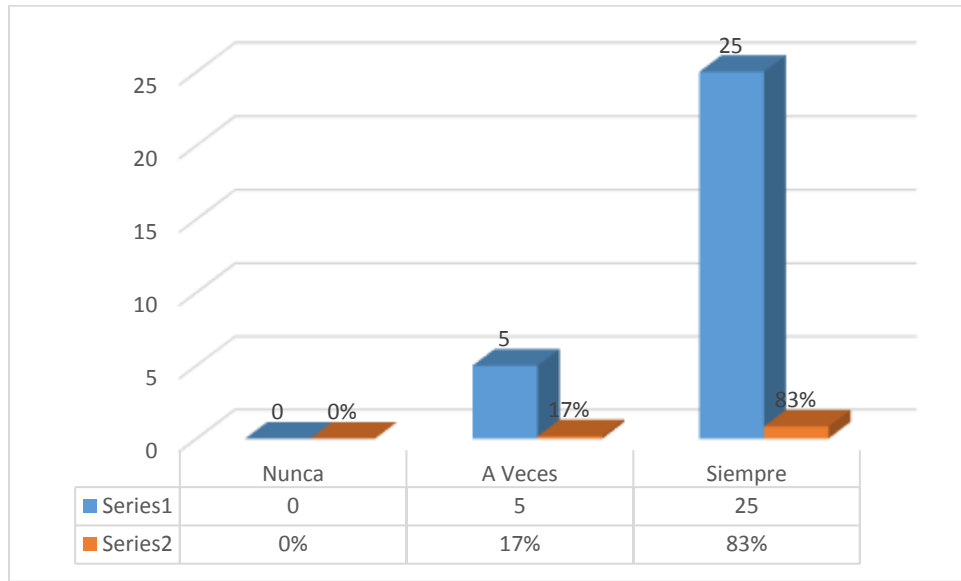
*FIGURA 15: Herramienta tecnológica que lleva el control.*

Fuente: Tabla 04



*FIGURA 16: Aplicación de asignación de tareas a los trabajadores.*

Fuente: Tabla 04



*FIGURA 17: Importancia de las aplicaciones informáticas.*

Fuente: Tabla 04

**ANEXO 3: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	FECHAS									
	8 -14 ABRIL	15-21 ABRIL	22 - 28 ABRIL	29 ABRIL -5MAYO	6- 12 MAYO	13- 19 MAYO	20 -26 MAYO	27 MAYO-2 JUNIO	3-9 JUNIO	10 -16 JUNIO
<b>I UNIDAD</b> Socializacion de spa 1. Titulo de la tesis 2. Equipo de trabajo 3. Firma del jurado 4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria 5. Resumen y abstrac 6. Contenido 7. Indice gráficos, tablas y cuadros										
<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> ✓ ACTIVIDAD										
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b> ACTIVIDAD II. REVISION DE LITERATURA ✓ ACTIVIDAD DE GESTION I+D+I										
<b>METODOLOGÍA</b> ✓ ACTIVIDAD:REVISION DE LITERATURA										
<b>METODOLOGÍA</b> ✓ ACTIVIDAD: TERCERA PARTE DEL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN IV.METODOLOGÍA										

<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> ✓ ACTIVIDAD:REVISAR Y MEJORAR RESULTADOS <b>V. RESULTADOS</b>										
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> ✓ ACTIVIDAD:CUARTA ✓ PARTE DE LOS RESULTADOS ✓ ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ✓ CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN <b>TURNITIN</b>										
<b>II UNIDAD</b> <b>REDACCION DEL INFORME FINAL</b> <b>INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN</b> ✓ ACTIVIDAD: ✓ INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN ✓ REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ✓ ANEXOS										
<b>REVISION DEL INFORME FINAL Y ELABORACIÓN DEL ACTA DE APROBACIÓN</b>										
<b>III UNIDAD</b> <b>SUSTENTACION</b>										

**ANEXO 4: PRESUPUESTO**

<b>CONCEPTO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>PASAJES</b>	<b>5.00</b>	<b>15</b>	<b>75.00</b>
<b>IMPRESIONES</b>	<b>0.40</b>	<b>25</b>	<b>10.00</b>
<b>COPIAS</b>	<b>0.10</b>	<b>60</b>	<b>6.00</b>
<b>LAPICERO</b>	<b>0.50</b>	<b>5</b>	<b>2.50</b>
<b>IMPRESIONES DEL INFORME FINAL</b>	<b>9.00</b>	<b>5.00</b>	<b>45.00</b>
<b>ANILLADO Y EMPASTADO</b>	<b>30.00</b>	<b>1</b>	<b>30.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>168.5</b>

**ANEXO 5: OTROS**

Trujillo 25 junio del 2019

INSTITUCION PÚBLICA: SUNAT

Yo Villarreal Torres Edith Ysabel estudiante de la escuela de administración de LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE con número de código de estudiante número 1611152002 y código ORCID de investigador 0000-0002-2047-0785 y DNI 45061213 con domicilio en el mercado el progreso número 356 bloque 46 ex fundo la Hermelinda.

Me dirijo hacia Ud encargado de la SUNAT. Para que me brinde información sobre cuantas Mypes del rubro fármacos existen actualmente en la ciudad de Trujillo y como también en el distrito El Milagro, y sus respectivas razón social y direcciones el motivo de este pedido es debido a que estoy realizando un trabajo de investigación para la obtención de mi bachiller.

Por todo lo expuesto le ruego que mi pedido sea admitido y se me conceda dicha información.

Adjunto la fotocopia de DNI

Fotocopia de carnet universitario



Villarreal torres edith Ysabel

CEWCSQ:

952438940

45061213