



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO

**GESTIÓN CON EL USO DE LAS TIC, EN LAS MYPES
DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO VENTAS AL
POR MAYOR DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y
MATERIALES AGROPECUARIOS, DISTRITO DE
CALLERÍA, AÑO 2018**

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

AUTOR:

BACH. GILDER AUGUSTO DEL ÁGUILA MEDINA

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2018

TÍTULO DE LA TESIS

“GESTIÓN CON EL USO DE LAS TIC EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO VENTAS AL POR MAYOR DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y MATERIALES AGROPECUARIOS DEL DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2018”.

AGRADECIMIENTO

A Dios por otorgarme talentos y dones, a la ciencia porque a través de ella descubrimos muchas cosas que permiten nuestro desarrollo y a la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas por haberme formado intelectualmente y como profesional con valores éticos y morales.

DEDICATORIA:

A mis padres:

Wilma y Gilder por enseñarme los valores,
el compromiso, el amor, el esfuerzo propio,
herramienta muy importante en mi vida para
hacer las cosas correctamente.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la gestión con el uso de las TIC en las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios son provechosos para el desarrollo sostenible de éste sector en el distrito de Callería, año 2018. La metodología que se empleó en la investigación fue de tipo cualitativo, cuantitativo y descriptivo. Hoy en día en Callería, el universo muestral estuvo constituido por 20 mypes, para la recolección de datos procedimos a desarrollar un cuestionario de preguntas dirigidas especialmente a estas empresas, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características, sistemas tecnológicos, sistemas de calidad, procesos comprensibles y gestionables, planificación, mejora continua, entre otros aspectos de suma importancia para el entendimiento del problema. Con el análisis respectivo del cuestionario, desarrollamos gráficos, que nos permitieron determinar los siguientes datos. La edad promedio de los representantes de las mypes es de 32 años de edad, son administradores y/o dueños jóvenes con gran potencial, el 70% de los microempresarios son del sexo masculino y el 30% corresponde la participación del sexo femenino, destaca el 80% de los microempresarios tienen como grado de instrucción universitaria, el 60% de las mypes son conscientes en que gestionar con el uso de las TIC, les trae a futuro infinidad de ventajas y lo más importante que el implementar tecnologías de la información y comunicación, lo toman como una inversión y no como gasto.

Palabras clave: Gestión de calidad, sistemas tecnológicos, planificación, tecnologías de información y comunicación (TIC)

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the management with the use of ICT in the mypes of the wholesale sales of machinery, equipment and agricultural materials are beneficial for the sustainable development of this sector in the district of Callería, 2018. The methodology used in the research was descriptive. Today in Callería, the sample universe was constituted by 20 mypes, for the collection of data we proceeded to develop a questionnaire of questions addressed especially to these companies, in order to know opinion states, ideas, characteristics, technological systems, systems of quality, comprehensible and manageable processes, planning, continuous improvement, among other aspects of utmost importance for the understanding of the problem. With the respective analysis of the questionnaire, we developed graphs, which allowed us to determine the following data. The average age of the representatives of the mypes is 32 years old, they are administrators and / or young owners with great potential, 70% of the micro entrepreneurs are male and 30% corresponds to the participation of the female sex. 80% of micro entrepreneurs have the degree of university education, 60% of mypes are aware that managing with the use of ICT, brings them many advantages in the future and, most importantly, the implementation of information and communication technologies , they take it as an investment and not as an expense.

Keywords: Quality management, technological systems, planning, information and communication technologies (ICT)

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA:.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE GRAFICOS	xiii
CAPÍTULO I.- INTRODUCCION.....	1
1.1.- PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.1 Planteamiento del problema.....	3
a) Caracterización del problema.....	4
b) Enunciado del problema	5
1.2 Objetivos de la investigación	5
a) Objetivo general.....	5
b) Objetivos específicos	6
1.3 Justificación de la investigación.....	6
CAPÍTULO II.- REVISIÓN DE LITERATURA	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.....	8
2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:	10
2.1.3 Antecedentes a nivel regional:	12
2.2 Bases teóricas de la investigación	12

2.2.1. Gestión de calidad	13
2.2.1.1 Teoría de Deming	13
2.2.1.2 Teoría de la planificación de la calidad, autor Joseph Juran	14
2.2.1.3 Los absolutos de la administración de la calidad y los elementos fundamentales de la mejora, autor Philip B. Crosby.....	15
2.2.1.4 Los tres pasos hacia la calidad, autor Armand V. Feigenbaun	16
2.2.1.5 Control de calidad en toda la empresa, autor Kaoru Ishikawa.....	16
2.2.2. Tecnologías de información y comunicación (TIC).....	17
2.2.3 Evolución de las TIC hasta nuestros días.....	19
2.3 Marco conceptual	21
2.3.1 Definición de micro y pequeña empresa	21
2.3.2 Clúster	21
2.3.2 Gestión.	22
2.3.4 Gestión con el uso de las TIC	23
2.3.4.1 Ventajas en la organización con el uso de las TIC	23
CAPÍTULO III.- HIPÓTESIS.....	25
3.1 Hipótesis general.....	25
3.1.1 Hipótesis específicas	25
CAPÍTULO IV.- METODOLOGÍA	26
4.1 Diseño de la investigación	26
4.1.1 Tipo de investigación.	26
4.1.2 Nivel de investigación de la tesis	26
4.2. Población y muestra	27
4.2.1 Población.....	27
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31

4.5 Plan de análisis.....	31
4.6 Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos	34
V. RESULTADOS	35
5.1 Resultados	35
5.2 Análisis de los resultados	56
VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
6.1.- Conclusiones.....	67
6.2.- Recomendaciones	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Evolución de las tecnologías de la información y la comunicación</i>	20
Tabla 2: <i>Empresas visitadas y encuestadas</i>	28
Tabla 3 : <i>Definición y Operacionalización de Variables</i>	29
Tabla 4 ¿Cuál es su edad?.....	35
Tabla 5 - Sexo del empresario	36
Tabla 6 - ¿Cuál es su grado de instrucción?	37
Tabla 7 - ¿La gerencia está comprometida con la gestión de calidad?.....	38
Tabla 8 - ¿Años de la empresa en éste rubro?	39
Tabla 9 - ¿La empresa cuenta con un sistema computacional a medida para sus operaciones?.....	40
Tabla 10 - ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?.....	41
Tabla 11 - ¿La empresa cuenta con página web o redes sociales?	42
Tabla 12 - ¿La empresa ha definido sistemas y procesos comprensibles gestionables dentro de su planificación?	43
Tabla 13- ¿La empresa ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?.....	44
Tabla 14 - ¿Con respecto a los procesos de la empresa se incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas?	45
Tabla 15 - ¿La empresa cuenta con herramientas necesarios para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos?	46
Tabla 16 - ¿La empresa ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua?	47

Tabla 17 - ¿La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente?	48
Tabla 18 -¿Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?	49
Tabla 19 - ¿La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta?	50
Tabla 20 - ¿Su personal tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa?	51
Tabla 21 - ¿Qué le representa usar Tecnologías de la información y Comunicación?	52
Tabla 22 - ¿Qué ventajas representa las TIC para su empresa?.....	53
Tabla 23 - ¿Las TIC en qué áreas de su empresa están presentes?.....	54
Tabla 24 - ¿El implementar TIC a su empresa lo ayudo a?	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – ¿Cuál es su edad?.....	35
Gráfico 2- Sexo del empresario	36
Gráfico 3 - ¿Cuál es su grado de instrucción?	37
Gráfico 4 -¿La gerencia está comprometida con la gestión de calidad?.....	38
Gráfico 5 - ¿Años de la empresa en éste rubro?	39
Gráfico 6 -¿La empresa cuenta con un sistema a medida para sus operaciones?	40
Gráfico 7 - ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?.....	41
Gráfico 8 -¿La empresa cuenta con página web o redes sociales?	42
Gráfico 9 - ¿La empresa ha definido sistemas y procesos comprensibles gestionables dentro de su planificación?	43
Gráfico 10 - ¿La empresa ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?.....	44
Gráfico 11 - Con respecto a los procesos de la empresa se incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas.....	45
Gráfico 12 - La empresa cuenta con herramientas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos.....	46
Gráfico 13 - ¿La empresa ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua?	47
Gráfico 14 - ¿La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente?	48
Gráfico 15 - ¿Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?.....	49

Gráfico 16- ¿La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta?	50
Gráfico 17 - ¿Su personal tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa?.....	51
Gráfico 18 - ¿Qué le representa usar Tecnologías de la información y Comunicación?	52
Gráfico 19 - ¿Qué ventajas representa las TIC para su empresa?	53
Gráfico 20 - ¿Las TIC en qué áreas de su empresa están presentes?.....	54
Gráfico 21 - ¿El implementar Tic a su empresa lo ayudo a?.....	55

CAPÍTULO I.- INTRODUCCIÓN

Actualmente, las mypes juegan un papel importante no solo por el desarrollo de empleos que crea, sino también porque participa en el crecimiento económico de un país. A su vez estas tienen que competir con otros mercados muy grandes, donde se forman comunidades de trabajo, nuevos procesos y servicios.

Según los autores Wynn,P & Okpara,J (2007) “afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo”.

Es habitual, que estos negocios, con el paso del tiempo crezcan y alcancen ciertos límites, por lo cual van a tener que contar con más mano de obra, van a tener más ventas, se crearan nuevos procesos y por ende tendrán mayores ganancias y esto contribuye al incremento del producto bruto interno.

Saldarriaga, M. (2015) A pesar, de que las mypes afrontan diversos inconvenientes en su desarrollo, el nivel de emprendimiento en este clúster, se va desarrollando de manera gradual pero con buenas perspectivas a futuro. Para que puedan sostenerse en el tiempo, las Mypes deben crear y desarrollar estrategias ya que al iniciarse en el rubro, involucra un riesgo que los empresarios asumen y las probabilidades de perdurar, pueden ser bajas

Es importante que los procesos de trabajo, interactúen de manera flexible y sostenible, con sus clientes y proveedores. Para esto las mypes, deben emplear la gestión, y crear conjuntos de acciones para mejorar su rendimiento y competitividad y con el tiempo obtener resultados rentables ya sea por la generación de bienes y servicios que genera.

Para consolidar la gestión en este sector debemos de ir de la mano con las tecnologías de información y comunicación (TIC), herramienta indispensable en el ámbito empresarial puesto que ha revolucionado la forma de hacer negocios.

El objeto de estudio de la presente investigación, es el sector comercio rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería. Sector escogido principalmente debido a que Ucayali se caracteriza por ser una región con alto potencial forestal y agrícola.

Según el Informe Económico y Social Región Ucayali (2012) en efecto, de acuerdo a la capacidad de uso mayor de los suelos, el 73 % de la superficie regional corresponde a tierras forestales, mientras que el 12 % corresponde a tierras de protección o zonas protegidas. Por su parte, el área apta para la agricultura sólo representaría el 8 %.

1.1.- PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 Planteamiento del problema

Las mypes de este rubro, se están posicionando gradualmente en el distrito de Callería, por la demanda que tiene el sector agropecuario y forestal en la región, estos negocios si bien es cierto se están manteniendo en el mercado en la actualidad la forma de hacer negocios de estas empresas se está limitando, pudiendo ampliar su visión de negocio hacia más clientes, cierto sector de estos empresarios o dueños de negocios, no apuntan al uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) ya sea por distintos factores, como son , el desconocimiento, ya se acostumbraron a trabajar de una sola manera, la llamada venta tradicional, también piensan que implementar tecnología es un gasto, etc y la resistencia a ese cambio es la problemática que persiste aun en tiempos que el internet se ha implantado como una plataforma de conexión de la información a nivel global, en la investigación se va a proponer alternativas de tecnologías para estos negocios, puesto que hoy en día gran parte de este rubro de ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería necesitan contar con modelos tecnológicos de gestión estratégica que brinden información precisa, adecuada y que ayude en la toma de decisiones.

Estos modelos deben adecuarse a los procesos internos de la empresa, como también externos, brindando un servicio no solo de venta directa, sino que también debe mantener la relación con sus clientes y para eso la implementación de herramientas tecnológicas hará que esos negocios se proyecten y generen ventajas competitivas sólidas.

a) Caracterización del problema

La globalización de la economía nos muestra que también en las mypes de cualquier rubro se debe contar con un conjunto ordenado de actividades, con un determinado propósito en el cual asegure la garantía de cada uno de sus productos y servicios ofrecidos. En Callería las micro y pequeñas empresas del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios, hoy en día, el servicio que brindan hacia sus clientes, la mayor parte son personas que su principal sustento de vida es la agricultura , y de acuerdo a sus necesidades adquieren diversos productos relacionados a su ardua labor, a su vez, las empresas de este rubro venden sus productos de la forma tradicional, esperando que el cliente llegue a sus instalaciones, pregunte por los equipos que va a adquirir y si le conviene lo compran.

Este proceso, lo hace la mayoría de negocios desde el inicio de sus operaciones, por lo cual el comportamiento a futuro de este rubro, se va a limitar a usar cualquier táctica para que sus productos se vendan y se rentabilicen, sumado a eso, la parte administrativa de estos negocios, no cuentan con automatización de procesos, información inexacta sobre algunos productos, carecen de gestión de pedidos y envíos, registro de los datos de los clientes, distribuidores, proveedores, personal, inventarios, etc.

La gestión con el uso de las TIC nos proyecta a contar con una herramienta que genere ventaja competitiva basándose en información real y confiable.

Este lineamiento es indispensable para el proceso evolutivo del sector y que se aplicará de forma total en los próximos años, pues la ciudad está creciendo económicamente, y cada vez se va posicionando como una de las mejores en la amazonía peruana ,ésta exigencia de competitividad hacen que de alguna u otra manera las micro y pequeñas empresas se adecuen paulatinamente a los cambios en donde el factor de desconocimientos por parte de las mypes, tengan la necesidad y ganas de emplear las técnicas modernas de administración, de tal manera que sean usados para su beneficio a futuro y les permita gestionarse con calidad ,para ser competitivas, para permanecer y crecer en este mundo globalizado. Por lo cual se plantea la siguiente pregunta de investigación.

b) Enunciado del problema

¿Una mejor apertura del empresariado hacia el uso de la gestión con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, año 2018, apalancaría una mejor gestión en los sistemas de información de las mypes y su desarrollo sostenible? Para responder a ésta pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general

1.2 Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

Determinar que la gestión con el uso de las TIC en las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios son provechosos para el desarrollo sostenible de este sector en el distrito de Callería, año 2018.

b) Objetivos específicos

- Identificar los niveles de Gestión en las Mypes del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, año 2018
- Identificar los niveles de tecnologías de la información y comunicación (TIC) del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de calleria, año 2018
- Determinar estrategias para el fomento de la colaboración en las micro y pequeñas empresas usando gestión con el uso de las TIC.

1.3 Justificación de la investigación

Ésta proyecto de investigación se justifica porque aportará temas y aspectos teóricos específicos contando con nuevas herramientas tecnológicas de gestión que le permita a la organización diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre sus competidores.

También permitirá beneficiar tanto a la comunidad empresarial, a los nuevos emprendedores y gerentes, pues se está proporcionando conocimientos sobre los beneficios al momento de aplicar gestión con las TIC en sus empresas logrando así incrementar su nivel de competitividad en el mercado.

Éste trabajo servirá para futuras investigaciones sobre la aplicación de la gestión con el uso de las TIC en las mypes, a su vez no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad lo cual beneficiará al sector y a los responsables que trabajen en él, es una investigación viable, pues la empresa

que aplique gestión con TIC, generará más economía, puestos de trabajo, un sinfín de ventajas y beneficios, obteniendo resultados positivos para la empresa, elevando el nivel de vida para sus trabajadores.

CAPÍTULO II.- REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Hecha la revisión en diversas bibliotecas, se han localizado informes de tesis que hablan sobre gestión con el uso de las TIC asemejándose a nuestra investigación, y lo detallamos a continuación

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Medina, M. (2014): En su tesis “Análisis de la gestión de las tecnologías de información y comunicación en el sector del aceite de oliva ecológico” en Jaén España, su objetivo general es obtener un conocimiento amplio de las empresas que comercializan aceite de olivo ecológico que hacen uso de las TIC para ayudar a la mejor comercialización de sus productos tanto en el mercado nacional e internacional, a su vez plantea dos estrategias fundamentales para el logro de la exportación del aceite de oliva con el uso de las TIC, una de ellas es, mayor uso del comercio exterior y dos, utilizar las TIC para ayudar a la comercialización del producto tanto interno como externo. La metodología de investigación fue utilizando fuentes de información primarias y secundarias sumado a eso se realizó un análisis empírico descriptivo y estadístico. Concluyendo que las iniciativas de estas empresas en tecnología es parte de la planificación de los dueños de los negocios, del no ser así, afectarían considerablemente sus beneficios, tienen claro los beneficios que pueden obtener con la adopción y uso de las TIC.

Clericuzi de Barros, P. (2016): En su tesis “La gestión de la calidad como facilitador del proceso estratégico en las pequeñas y medianas empresas, un estudio múltiple de casos en España y Brasil”, cuyo objetivo

principal es, en qué medida la utilización de herramientas, técnicas y modelos de calidad pueden afectar o facilitar la integración de formación estratégica en las MYPES, a su vez establece que, la influencia personal y características del propietario en este tipo de empresas puede limitar la implementación de un sistema de calidad y va en contra de los procesos y estrategias de la empresa. La metodología que empleo es la metodología cualitativa. Concluye que, los resultados han demostrado vínculos directos entre la aceptación de herramientas de calidad y la lógica de los procesos para la formación de las estrategias y especialmente, por la particularidad del emprendedor.

Bustamante, A. (2008) : En su tesis “Uso de TIC para el rediseño de procesos y la gestión del conocimiento en empresas pequeñas y medianas” en Santiago de Chile, establece como objetivo general, en rediseñar los procesos tanto en la gestión comercial como operacional, e implementarlos a través de tecnologías de información para un manejo adecuado de los procesos y gestión de personas. Dado que los servicios profesionales, son difíciles de medir por lo que generar vínculos que permitan fidelizar a los clientes y gestionar las propuestas pactadas y entregadas, son de vital importancia para estos negocios. Uso la metodología de un modelo de gestión basada en ingeniería de negocios integrando modelos de CRM, Project Manager y gestión de conocimientos desarrollado en un software. Concluye con proponer de manera extensiva y sistemática alternativas tecnológicas para el desempeño a futuro de esos negocios.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:

Gonzales, A. (2015): En su tesis “Propuesta de un modelo de gestión estratégica del pedido en una asociación mediante consorcio de mypes del sector metalmecánico de Villa el Salvador para la mejora de la competitividad y un crecimiento sostenido”

Gonzales nos dice que el sector metalmecánica de Villa el Salvador se viene desarrollando a pasos agigantados a pesar de la crisis internacional del año 2010, este sector ofrece bienes y servicios a la agricultura, pesca, minería, sector eléctrico y energético, transporte, construcción, mobiliario particular e industrial, electrodomésticos y contribuye al desarrollo del país de forma integral, aunque de una manera no muy ordenada por la cual el plantea proponer un modelo conceptual que se aplique a la realidad del sector. Su objetivo general es gestionar la coordinación en las mypes de ese sector para que trabajen en conjunto y llevar la producción de pedidos a gran magnitud a su vez la organización para el monitoreo de la producción de los productos planteados por la asociación.

Usando la metodología cuantitativa desarrollo encuestas en base a preguntas relacionadas a la gestión de las distintas áreas de las empresas y el modelo a proponer. Concluye que a través de una asociación de sus procesos y modelos de gestión de ese sector alcanzarían mayor productividad en el tiempo.

Luperdi, S. (2014) En su tesis “Propuesta de un modelo de gestión de mantenimiento en una asociación de mype’s de calzado de Lima para la correcta planificación y abastecimiento de pedidos en grandes volúmenes”

cuyo objetivo general detalla que a través de la gestión de procesos y gestión de mantenimientos aplicadas a las mypes de fabricación de calzados de Lima, puedan aumentar su productividad y competitividad, usando la metodología cuantitativa realizó una encuesta basada en los datos recibidos del Ministerio de Producción. Concluye que mejorar los niveles de productividad y la mejora de la gestión del mantenimiento consolida ventajas sostenibles en el tiempo, pues en la actualidad las micro y pequeñas empresas del sector calzado de Trujillo es la que abarca el 40% de la producción nacional.

Diez, E. (2016) : En su tesis “ Uso de las Tic y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio publico de tarapoto del distrito fiscal de San Martin, año 2016” cuyo objetivo general es de establecer la relación entre el uso de las tecnologías de información como herramienta de trabajo y desempeño de sus trabajadores administrativos son beneficiosas para la entidad. Uso la metodología descriptiva y correlacional para investigar el desempeño laboral con las tecnologías de información y comunicación.

Concluyendo que no existe relación entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio publico de tarapoto del distrito fiscal de San Martin, año 2016, es regular y falta mucho por mejorar.

2.1.3 Antecedentes a nivel regional:

Espinosa, L (2018): En su tesis “Gestión bajo el enfoque del uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa, Año 2018” cuyo objetivo general es investigar que la mayoría de distribuidoras de la ciudad de Pucallpa desconocen las ventajas del uso de las Tic y por lo cual limita la posibilidad de desarrollo de ese rubro. Uso la metodología no experimental y descriptiva.

Concluye que los dueños de los negocios de ese rubro, asumen que contar con nuevas tecnologías es un gasto para su empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación

A través de la historia han existido muchas personas que han contribuido de manera sustancial a la teoría de la gestión de calidad y aunque en ésta investigación nombramos a referentes principales a nivel mundial por haber revolucionado de manera independiente lo que es el concepto de gestión de calidad como son Philip B.Crosby, Josehp M Juran y W. Edwars Deming , sumado a esto Armand V. Feigenbaum y Kaoru Ishikawa por hacer aportes muy importantes, teniendo una acogida muy fuerte por los gerentes y las empresas en todo el mundo y actualmente estos pensamientos constituyen la gestión de la calidad.

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1 Teoría de Deming

Según Evans, J. (2000) El Dr. Edwards Deming, conocido en algunos círculos como el padre de la calidad. En los años treinta impartió cursos de control y calidad y se da cuenta que enseñar estadística sólo al área de manufactura de la organización no resolvería los problemas de estas. Después de la segunda guerra mundial fue invitado a Japón para ayudar a encumbrar la nación y es ahí donde Deming predica la importancia del liderazgo de la gerencia, asociación cliente-proveedor, y mejora continua en el desarrollo de productos y procesos.

La filosofía de Deming, que atribuyó a la gestión de calidad, era de trabajar con y hacia la excelencia, lo cual implica para las organizaciones: un espíritu de prevención, no de corrección; autocontrol como proceso de crecimiento, búsqueda de servicio, entre otras. Para lograr que este movimiento se dé dentro de una empresa es necesario que el personal administrativo adquiriera un compromiso de alta dirección por medio de un espíritu reto y motivación de logro. Algo muy importante dentro del concepto de calidad es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados. En sí, para dar a la empresa un enfoque de calidad es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de una cultura de la empresa, lo cual requiere técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización. Deming propuso a Japón la calidad y Japón

demonstró al mundo que la calidad es la filosofía que brinda resultados y que lleva a empresas mediocres a lograr niveles de alta competitividad mundial.

De sus aportaciones se encuentra el modelo del proceso administrativo (Ciclo de Deming) dividido en cuatro fases: Plan, Do, Check, Act.

- Plan (Planear). Proyectar un producto con base a una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.
- Do (hacer). Ejecutar el proyecto.
- Check (Controlar). Verificar o controlar el producto conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso de producción y comercialización.
- Act (Analizar y actuar). Interpretar reportes y corregir los problemas encontrados.

2.2.1.2 Teoría de la planificación de la calidad, autor Joseph Juran.

Para Medina, J. (1990) Desde los inicios de la historia han existido las necesidades humanas por la calidad, “Sin embargo, los medios para satisfacer esas necesidades y los procesos de gestión para la calidad han sufrido unos cambios amplios y continuos” esto quiere decir que al expandirse los comercios más allá de los límites del pueblo y con el desarrollo de nuevas tecnologías se crearon diversos conceptos y herramientas para ayudar en la gestión para la calidad.

Ésta teoría señala la "Aptitud para el uso a nivel de empresas y conformidad con los requerimientos a nivel individual o de departamento, la calidad es medida por el usuario". Para lograr un índice elevado de calidad,

Juran expone la trilogía de la calidad, la cual consiste en Planificar, Controlar y Mejorar.

Planificación de la calidad. En este proceso se determina quienes son los usuarios y sus necesidades, se define las características del producto, así como desarrollar procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado.

Control de la calidad. En esta etapa se evalúa el procedimiento hasta el producto, y se contrasta con sus objetivos, para intervenir sobre la diferencia.

Mejoramiento de la calidad. Es el momento que se produce los cambios ventajosos, hacia un avance en la forma de administrar el producto, el cual con lleva tres acciones:

1. Establecer la infraestructura, o sea las actividades de los gerentes, patrocinadores y ayudantes de calidad.
2. Identificar los proyectos de mejoramiento y establecer equipos para los proyectos.
3. Proporcionar recursos a los equipos; formación y motivación para diagnosticar la unión causas, fomentar los remedios y establecer controles para conservar los beneficios.

2.2.1.3 Los absolutos de la administración de la calidad y los elementos fundamentales de la mejora, autor Philip B. Crosby.

Según Crosby, P. (1994), En los absolutos de la administración de la calidad define la importancia de cumplir con los requisitos de la calidad, prevenir errores o defectos y fijar un estándar que satisfaga a la organización,

mientras que los elementos fundamentales de mejora se basan con la decisión, educación e implantación de procesos para modificar culturas y actitudes corporativas.

2.2.1.4 Los tres pasos hacia la calidad, autor Armand V. Feigenbaun

Para Baca, G. (2014), Su vasta experiencia en la industria lo condujo a proponer el acercamiento sistemático o total a la calidad, lo cual requiere el apoyo incondicional de todos los departamentos involucrados en el proceso de la calidad. Feigenbaun establece que las empresas deben poseer un sistema de calidad total que sea efectivo gracias a los esfuerzos conjuntos de los grupos productivos dentro de las empresas.

La filosofía de Feigenbaum se fundamenta en los tres pasos para la calidad.

1. **Liderazgo en la calidad;** la gerencia de la compañía siempre debe esforzarse por la calidad
2. **Tecnología de calidad moderna;** todos deben de estar entrenados y guiados hacia la calidad.
3. **Compromiso Organizacional;** dentro de la organización todos deben creer en la calidad.

2.2.1.5 Control de calidad en toda la empresa, autor Kaoru Ishikawa

Para Garza, E. (1996) A Ishikawa se le relaciona con el movimiento de control de calidad de toda la empresa, iniciado en Japón entre 1955 y 1960, después de las visitas de Deming y Juran. De acuerdo con él, el control de la

calidad en Japón se caracteriza por la participación de todos, desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango. Así como en el proceso participan los departamentos de ingeniería, diseño, investigación y producción, lo hacen también los de ventas, materiales y los administrativos, como planeación, contabilidad, y recursos humanos.

El doctor Ishikawa expone que el movimiento de control de calidad en toda la empresa no se dirige solo hacia la calidad del producto, sino también a la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, de la compañía, del ser humano, etc.

2.2.2. Tecnologías de información y comunicación (TIC)

Las tecnologías de información y comunicación más conocidas como TIC se sitúan dentro del conglomerado de instrumentos tecnológicos y, programas producidos con el objetivo primordial de gestionar, distribuir, administrar y compartir información a través de diferentes herramientas tecnológicas.

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

En base a esta definición, establecemos como conceptos fundamentales de las TIC aplicadas al ámbito empresarial, la tecnología, la informática y las telecomunicaciones.

Para Gonzales, A. (1996) “ Las TIC son el conjunto de herramientas soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que generan nuevos modos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación y recreación cultural”

En base a ello, podemos decir que la las TIC a través de los años ha ido evolucionando de lo tradicional a lo moderno, desde la televisión, radio y telefonía y en la actualidad con diversos sistemas de comunicación debido al mayor aumento de la digitalización en el planeta.

Por todo ello, las TIC fundamentalmente nos proporcionan información, instrumentos para sus procesos y canales para su distribución. De esta manera, se configuran como una herramienta trascendental que debe ser implantado en el entorno empresarial para poder conseguir unos resultados óptimos en sus modelos de gestión.

Las TIC, en recientes años, se ha implantado en áreas importantes tanto en el ámbito social y cultural.

- Educativo. Tanto en la enseñanza como en aprendizaje surgieron importantes cambios mediante la implantación nuevos sistemas.
- Comunicación. Las TIC han revolucionado la forma de comunicación entre los individuos, configurándose las redes sociales como la principal vía de comunicación entre las personas, en detrimento del contacto “cara-cara”.
- Sanitario. Los avances tecnológicos han contribuido en mejorar la calidad de vida de los pacientes, reducir las listas de espera y agilizar el sistema de comunicación entre el paciente y personal sanitario.

- **Administrativo.** La relación entre ciudadano o empresa con la administración cada vez más se lleva a cabo a través de sus portales de Internet o a través de procedimientos tele-tramitables, lo que facilita que bien los ciudadanos o bien la empresa no tengan que acudir físicamente a los centros administrativos, optimizándose con ello el valor de su tiempo.

2.2.3 Evolución de las TIC hasta nuestros días

Para poder entender actualmente a las TIC, tenemos que observar nuestro entorno pues continuamente se están introduciendo en todos los ámbitos innovaciones tecnológicas y se exponen innumerables cambios, el proceso evolutivo, para Bosco, J. (1995) define como el inicio de la nueva etapa de las telecomunicaciones el momento en que Samuel More en 1844 envía el primer mensaje de telégrafo, seguido años después por la invención del teléfono (1876), el transistor (1948), etc. Pero si queremos indicar un antes y un después en las TIC, hay que situarse en el inicio de la Era Digital que se puede establecer en la década de los 70. Ya posteriormente en los 80 se produce la cohesión entre electrónica, informática y telecomunicaciones, que de forma conjunta posibilitan la interconexión entre redes.

Tabla 1. Evolución de las tecnologías de la información y la comunicación

1833	Imprenta	Revolucionó la comunicación, logrando divulgar información a velocidad antes no alcanzada
1843	Código Morse	El operador envía los mensajes en forma de puntos, rayas y espacios, según como presionaba la tecla del transistor.
1906	Radio-fusión	La primera emisión se realizó en Massachusetts (EEUU) en la Nochebuena
1927	Televisión	Las primeras emisiones se realizaron desde la BBC en Inglaterra
1947	Primeros Ordenadores	Estos son de gran tamaño y alto consumo energético
1969	Internet	Una red de redes gracias a lo cual un ordenador puede intercambiar fácilmente información con otras situadas en regiones lejanas del planeta
1971	E-mail	Nace este servicio de mensajería instantánea el cual debido a su practicidad es adaptado inmediatamente.
1979	Módem	Primer modelo de módem Hayes Smart módem
1983		Se generaliza el uso de los PC en los ámbitos laborales
1988		Primer enlace transoceánico en fibra óptica. Fue en el TAT-8
1990	1er Servidor web	WorldWideWeb (WWW): Sistema de documentos de hipertexto que se encuentran enlazados entre sí y a los que se acceder por medio de Internet
1993		La compañía IBM creó la unión entre un ordenador y el teléfono móvil
1999	WI FI	Aparición de la tecnología inalámbrica
2000	Google	El uso de los buscadores para obtener información los usuarios de internet. El principal buscador Google.
2007		Se incorpora el GPS a los móviles
2008		Apple lanzó el iPhone 3G. Esta versión soportaba la transmisión de datos por 3G a una velocidad más rápida y con tecnología AGPS2
2009		Se presenta el iPad. Línea de tabletas con funciones similares a las de cualquier dispositivo portátil. Fabricante Apple.

Fuente: Elaboración propia

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición de micro y pequeña empresa

Mediante la ley n° 28015 ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa promulgada el 3 de julio del 2003.

Decreto legislativo (2003) una mype es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características:

Las mypes han ido creciendo en cantidad atreves de los años y el estado tuvo que categorizarlos promulgando la Ley N° 30056 en el 2013 en las cuales se deben ubicarse en las siguientes categorías.

- Micro Empresa: Ventas anuales hasta su monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1700 UIT
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT hasta 2300 UIT

2.3.2 Clúster

El concepto de clúster, fue definido por Michael Porter como la agrupación de empresas que a través de sus actividades corrientes se especializaban entre si favorablemente para tener ventajas competitivas. Según el propio autor, un clúster es “Un grupo de empresas e instituciones de apoyo

concentradas en un territorio que compiten en un mismo negocio y que comparten características comunes y complementariedades” (Porter M. , 1998).

Porter, M. (1998) : en su libro *Clúster and the New Economics of Competition*, detalla el clúster del vino en California , en la cual abarca a varias empresas que sin ellas la producción del vino no puede ser posible, como son los proveedores de uva, equipos para la irrigación, equipos para el fertilizado de las uvas, maquinaria tecnológica para la cosecha de la uva, equipos de empaquetado y etiquetado, esto se suma a la unión de otro clúster de agricultura , los bancos, el sector turismo, restaurantes, universidades y el gobierno en el mismo california.

2.3.2 Gestión.

El concepto de gestión, ha cambiado a través de los años en la medida de que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías, conjunto de actividades, procesos y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo.

Palma, H. (2011) hace referencia que la gestión ya no es un argumento de carácter local ni tampoco nacional, la globalización ha evolucionado a nuestra sociedad con información y conocimiento, sumado a ello, los aportes de las tecnologías de información y comunicación se ha ampliado a nuevas estrategias para la permanencia en el mercado y satisfacer a los clientes en cualquier parte del mundo.

2.3.4 Gestión con el uso de las TIC

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

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

2.3.4.1 Ventajas en la organización con el uso de las TIC

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

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

Otro aspecto importante a considerar es que las empresas que tienen una gran capacidad de beneficiarse de la tecnología son organizaciones que,

antes de añadir un componente tecnológico, describen detalladamente cuál será la repercusión para su empresa.

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

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

CAPÍTULO III.- HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Una mejor apertura del empresariado hacia el uso de la gestión con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, año 2018, apalancaría una mejor gestión en los sistemas de información de las mypes y su desarrollo sostenible.

3.1.1 Hipótesis específicas

- Una mejor apertura del empresariado hacia estrategias para el fomento del potencial las de las micro y pequeñas empresas usando gestión con el uso de las TIC del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de calleria, año 2018.
- Una mejor apertura del empresariado hacia experiencias de desarrollo de procesos para el mejoramiento continuo bajo el enfoque de gestión con el uso de las TIC del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, año 2018
- Una mejor apertura del empresariado hacia métodos para identificar y determinar herramientas que ayuden a la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, año 2018

CAPÍTULO IV.- METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

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

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

4.1.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se utilizó es de tipo mixto, usando tanto la investigación cualitativa pues se empleó entrevistas abiertas recogiendo la información de las personas entrevistadas, sumado a eso la observación en el lugar de trabajo, para proceder a interpretar los resultados y la investigación cuantitativa que se empleó para describir las características más importantes de nuestras variables de estudio empleando métodos estadísticos.

4.1.2 Nivel de investigación de la tesis

Nivel descriptivo, pues se analizó y definió la realidad que atraviesa el sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Calleria, año 2018, a través del lineamiento gestión con el uso de las TIC.

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población

La presente investigación ha tomado como referencia a las 21 mypes registradas y activas en el rubro de ventas al por mayor de maquinarias, equipos y materiales agropecuarios, brindado por la Sunat para el año 2018, pues se considera que esta es la información con mayor grado de confianza que se puede tomar como fuente de información.

4.2.2 Muestra

Para realizar la investigación y tomando como referencia el tamaño de la población, se ha aplicado la formula estadística

Cálculo para hallar la muestra (n)

N= Población (21 Empresas del rubro ventas al por mayor de maquinarias, equipos y materiales agropecuarios.)

Z = 95% (1.96) Nivel de confianza

E= 5% (0.05) Margen de error

P= 0.5 probabilidad de éxito

Q= 0.5 probabilidad de fracaso

$\varepsilon = 1 - \alpha$; $\varepsilon = 1 - 0.95 = 0.05$

P = 0.5 ; Q = 0.5 ; Z= 1.96

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Usaremos:

n= 19.9608076 \approx 20

RELACIÓN DE EMPRESAS VISITADAS Y ENCUESTADAS

Tabla 2: Empresas visitadas y encuestadas

N° DE RUC	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	Dirección
20128951602	LA CASA DEL MOTOR S.R.L	JR. 7 DE JUNIO NRO. 825
20600778146	CORPORACIÓN FERRETERA & MAQUINARIAS WILIBEL S.A	JR. 7 DE JUNIO NRO. 192
20230791512	SHIMBA IMPORT EXPORT S.A.C	JR. CORONEL PORTILLO NRO. 338
20350361210	INVERSIONES COFIMAR E.I.R.LTDA.	JR. CORONEL PORTILLO NRO. 741
20394000737	LA CASA DEL MADERERO IMPORT S.R.L	JR. 7 DE JUNIO NRO. 948
20393081695	MAQUISELVA E.I.R.L.	JR. 7 DE JUNIO NRO. 850
20393342596	LA CACHINA DE HAFID E.I.R.L	JR. 7 DE JUNIO NRO. 883
20393391295	ROMÁN MAQUINARIAS E.I.R.L	JR. 07 DE JUNIO NRO. 880
20393549859	REPUESTOS Y SERVICIOS EL RIBEREÑO E.I.R.L	JR. 7 DE JUNIO NRO. 1015
20493441559	ASIA MOTOR S.A	JR. AUGUSTO B. LEGUÍA NRO. 218
20393511452	YUMI-MISHELL EIRL	JR. REVOLUCIÓN Nro.320
29393741539	DEYMA MOTOR	JR. 7 DE JUNIO NRO. 930
20393772922	MAQUINARIA ALEMANA ORIENTE S.A.C.	CAL. 15 Mz.F Lt.13 URB. LOS FRUTALES
20393331802	IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DETROIT DIESEL S.A.C.	JR. MANCO CAPAC/TIAHUANACO NRO. 679
20393274574	TRACTOR PARTS S.R.L.	JR. CORONEL PORTILLO Nro.459
20393216299	SAAVEDRA IMPORTACIONES E.I.R.L.	JR. CORONEL PORTILLO Nro.467 Inter.A
20600987373	MULTISERVICIOS NICOL VICTORIA E.I.R.L.	AV. CENTENARIO Nro.650 (FRENTE A SOCOPUR)
20600205847	HIDROMECA INGENIEROS ORIENTE S.A.C.	AV. MARISCAL CASTILLA Nro.415 (ANTES DE EMAPACOP)
20393790823	SERVICIOS GENERALES PACHITEA E.I.R.L.	JR. SALAVERRY Nro.618 (FRENTE AL GRIFO MILLENIUM)

Fuente: Elaboración Propia

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 3 : Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Proceso mediante el cual un directivo o equipo directivo determinan las acciones a seguir por la empresa, mismas que se encuentran especificadas en la planeación, también se establecen las estrategias y las metas que se pretenden alcanzar.	Procesos Administrativos	¿La empresa ha definido sistemas y procesos comprensibles gestionables dentro su planificación?	Nominal
			¿La empresa ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?	
			¿Con respecto a los procesos de la empresa, se incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas?	
			¿La empresa cuenta con herramientas necesarias para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos?	

		Organización Empresarial	¿La empresa ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua?	Nominal
		Servicio	¿Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?	Nominal
		Objetivos de la empresa	¿La interrelación de los procesos como un sistema, ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente?	Nominal
Tecnologías de información y comunicación	Conjunto de herramientas, tecnologías y programas creados con el fin de tratar, gestionar, administrar, distribuir, y compartir cualquier tipo de información a través de diferentes canales tecnológicos.	Utilización Interna de la empresa	¿Su personal tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa?	<i>Nominal</i>
			¿Qué le representa usar tecnologías de la información y comunicación?	
			¿Qué ventajas representa las TIC para su empresa?	
			¿Las TIC en qué áreas de su empresa están presentes?	
		Utilización Externa de la empresa	¿La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta?	<i>Nominal</i>
			¿El implementar TIC a su empresa lo ayudo a?	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación elaboramos una serie de pasos para la recolección de datos. Las cuales nos permitieron acercarnos a las preguntas planteadas en nuestro objetivo general. Usamos la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario, este tipo de técnica tiene su ventaja, pues nos permitió establecer una buena relación con los participantes a su vez, recopilamos la información a través de preguntas acordes al sector, después usando un filtro tabulamos y describimos los datos.

Se usó formulas estadísticas estandarizadas con respecto a este tipo de investigación, y los resultados lo interpretamos en cuadros y gráficos estadísticos.

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizara el programa Excel.

4.6 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA – INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN CON EL USO DE LAS TIC, EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO VENTAS AL POR MAYOR DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y MATERIALES AGROPECUARIOS, DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2018”

Problema General	Objetivos	Variables e Indicadores	Hipótesis.	Hipótesis Específicas	Metodología Tipo de Investigación
<p>¿Una mejor apertura del empresariado hacia el uso de la gestión con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Calleria, año 2018, apalancaría una mejor gestión en los sistemas de información de las mypes y su desarrollo sostenible?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar que la gestión con el uso de las TIC en las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios son provechosos para el desarrollo sostenible de este sector en el distrito de Calleria, año 2018</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Identificar los niveles de Gestión en las Mypes del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria,</p>	<p>A continuación se mencionan:</p> <p>Variable Independiente: Gestión de Calidad</p> <p>Indicadores:</p> <p>Planificación Dirección Organización Control Conocimiento Oportunidad de Crecimiento</p> <p>Variable Dependiente: Tecnologías de la Información y Comunicación</p>	<p>Una mejor apertura del empresariado hacia el uso de la gestión con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de calleria, año 2018, apalancaría una mejor gestión en los sistemas de información de las mypes y su desarrollo sostenible</p>	<ul style="list-style-type: none"> Una mejor apertura del empresariado hacia estrategias para el fomento de la competitividad las de las micro y pequeñas empresas usando gestión con el uso de las TIC del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de calleria, año 2018. Una mejor apertura del empresariado hacia experiencias de desarrollo de procesos para el mejoramiento continuo bajo el enfoque de gestión 	<p>Metodología Tipo de Investigación</p> <p>Mixta Cuantitativa y cualitativa</p> <p>Nivel de la Investigación</p> <p>De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo, no experimental.</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental: Transaccional–Descriptivo</p> <p>Muestreo</p> <p>Se ha tomado como</p>

	<p>equipos y materiales agropecuarios del distrito de calleria, año 2018</p> <p>b. Identificar los niveles de tecnologías de la información y comunicación (TIC) del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de calleria, año 2018</p> <p>c. Determinar estrategias para el fomento de la competitividad de las micro y pequeñas empresas usando gestión con el uso de las TIC.</p>	<p>Indicadores:</p> <p>ventas Inventarios Compras Clientes Proveedores</p>		<p>con el uso de las TIC del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del di</p> <p>· Una mejor apertura del empresariado hacia métodos para identificar y determinar herramientas que ayuden a la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de calleria, año 2018</p>	<p>universo 20 empresas del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería.</p> <p>Técnicas.- Encuestas.</p> <p>Instrumentos.- Observación, cuestionarios.</p>
--	--	---	--	---	--

4.7. Principios éticos

En esta sociedad tan globalizada donde existe la imperiosa urgencia de establecer contacto y relaciones con el mundo, el internet cobra más importancia, los principios éticos emergen con fuerza en estos últimos años. Las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) están cada día penetrando en todos los aspectos de la existencia humana y están proyectando diversos y serios desafíos tanto en valores individuales y sociales que se consideraban firmemente establecidos.

Montuschi, L. (2005) El contenido de ética en las TIC es importante por considerarlo como un instrumento que facilita reconocer los problemas y resolverlos de acuerdo a los objetivos buscados.

Los códigos de ética tal como se conocen en el mundo de las empresas, son sistemas de reglas establecidos con el propósito de generar y guiar el comportamiento de los integrantes de la organización y de aquellos con los cuales este actúa habitualmente, clientes, proveedores y contratistas.

Es cierto que las tecnologías de la computación, Internet y la World Wide Web han creado posibilidades a nivel global que no estaban antes disponibles ni para los individuos ni para las organizaciones. Pero también es cierto que han surgido nuevas cuestiones éticas porque los cambios están afectando las relaciones humanas, las instituciones sociales y principios morales básicos. En el trabajo se consideran algunas de las cuestiones éticas vinculadas con las TIC en particular aquellas asociadas con la tecnología de la computación, Internet y la World Wide Web.

V. RESULTADOS

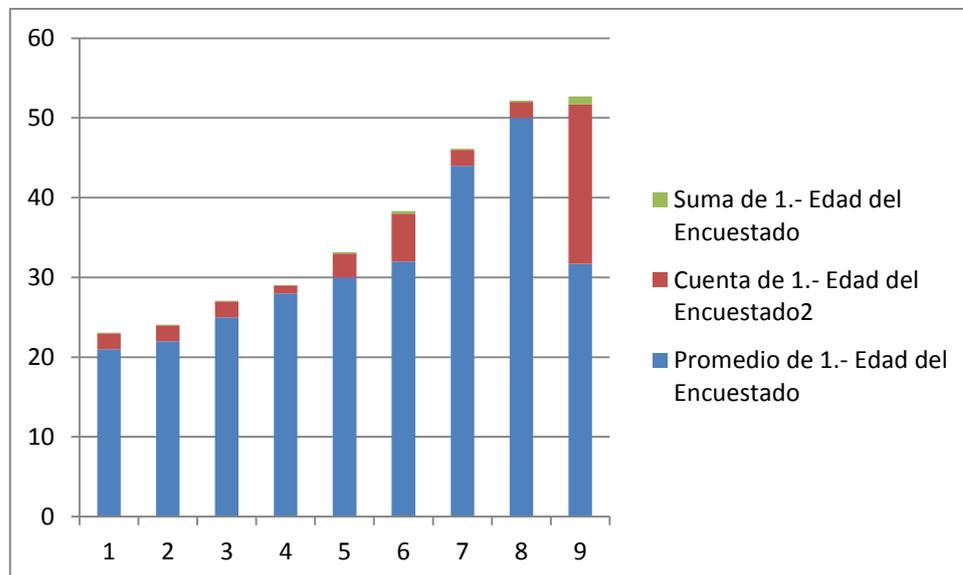
5.1 Resultados

Datos generales del encuestado de la mype.

Tabla 4 ¿Cuál es su edad?

Edad del Encuestado	Encuestados	Porcentaje
21	2	6.62%
22	2	6.94%
25	2	7.89%
28	1	4.42%
30	3	14.20%
32	6	30.28%
44	2	13.88%
50	2	15.77%
31.7	20	100.00%

Gráfico 1 – ¿Cuál es su edad?

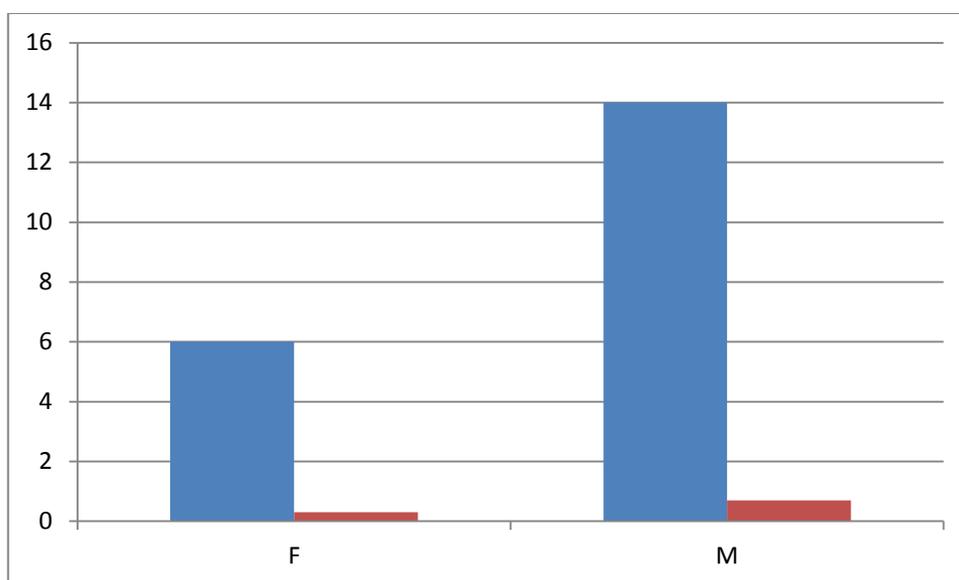


DESCRIPCIÓN: La información que se obtuvo de las encuestas, indica que la edad promedio de los representantes de las mypes del sector comercial rubro, ventas de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios es de 32 años de edad.

Tabla 5 - Sexo del empresario

Sexo Femenino (F) Masculino (M)	Encuestados	Porcentaje
F	6	30.00%
M	14	70.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 2- Sexo del empresario

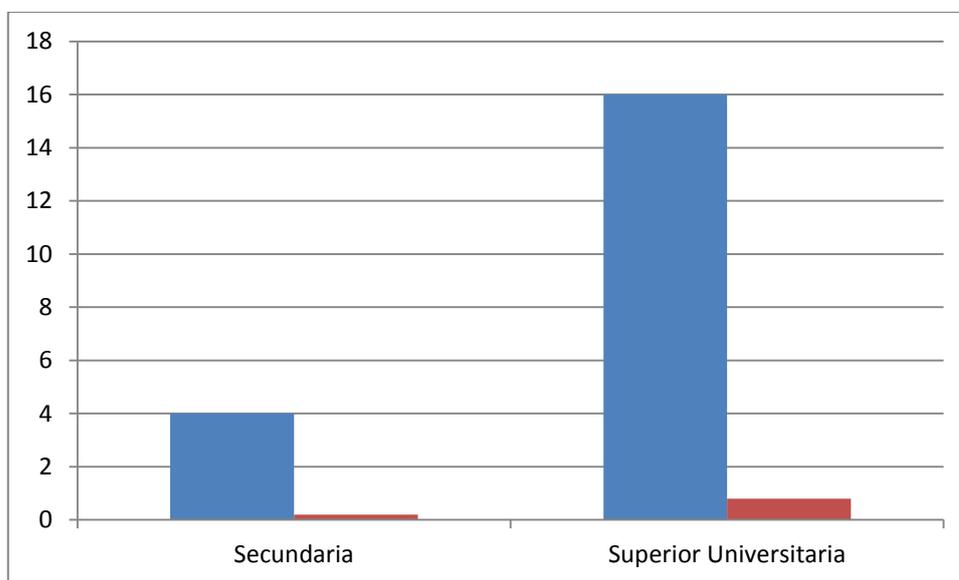


DESCRIPCIÓN: La información que se obtuvo de las encuestas, indica que el 70% de los microempresarios de las mypes son del sexo masculino y el 30% corresponde a la participación del sexo femenino.

Tabla 6 - ¿Cuál es su grado de instrucción?

Grado de Instrucción	Encuestados	Porcentaje
Secundaria	4	20.00%
Superior Universitaria	16	80.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 3 - ¿Cuál es su grado de instrucción?



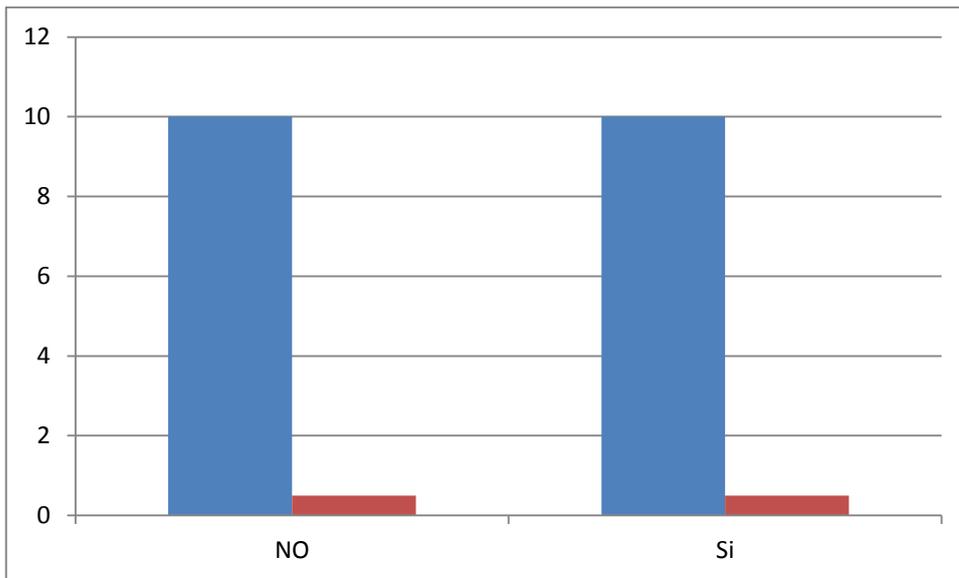
DESCRIPCIÓN: La información que se tuvo de las encuestas, destaca el 80% de los microempresarios del sector comercial rubro, ventas de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios tienen como grado de instrucción universitaria y el 20% grado de instrucción secundaria.

Datos generales de la empresa.

Tabla 7 - ¿La gerencia está comprometida con la gestión de calidad?

La Gerencia está comprometida con la Gestión de Calidad	Encuestados	Porcentaje
NO	10	50.00%
Si	10	50.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 4 -¿La gerencia está comprometida con la gestión de calidad?

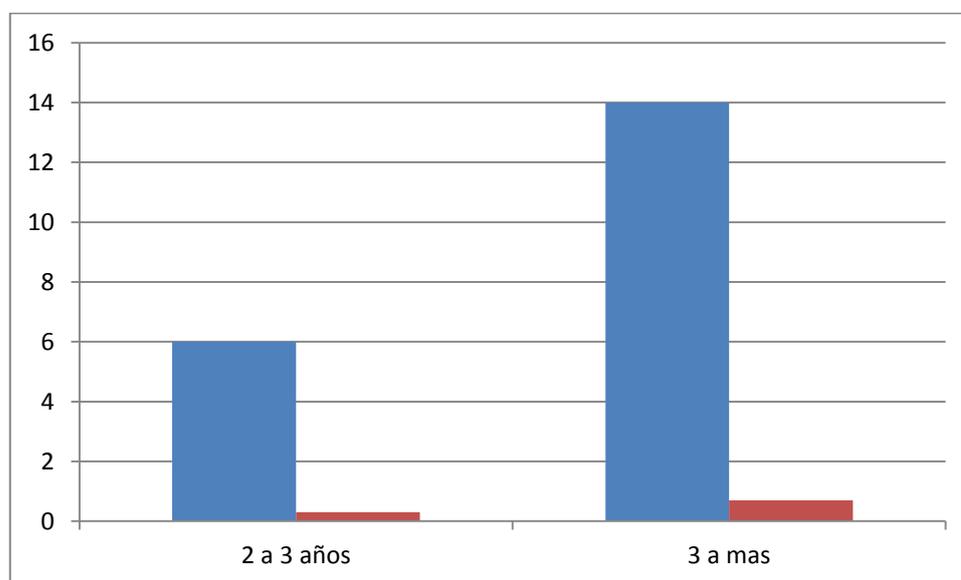


DESCRIPCIÓN: La información que se tuvo de las encuestas, nos detalla, que en la actualidad las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipo y materiales agropecuarios de calleria, del 50% de los encuestados, la gerencia está comprometida con la gestión de calidad, a su vez el 50% restante, respondieron que aun la gerencia no está enfocada sobre temas de gestión de calidad.

Tabla 8 - ¿Años de la empresa en éste rubro?

Años de la Empresa en éste rubro	Encuestados	Porcentaje
2 a 3 años	6	30.00%
3 a mas	14	70.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 5 - ¿Años de la empresa en éste rubro?

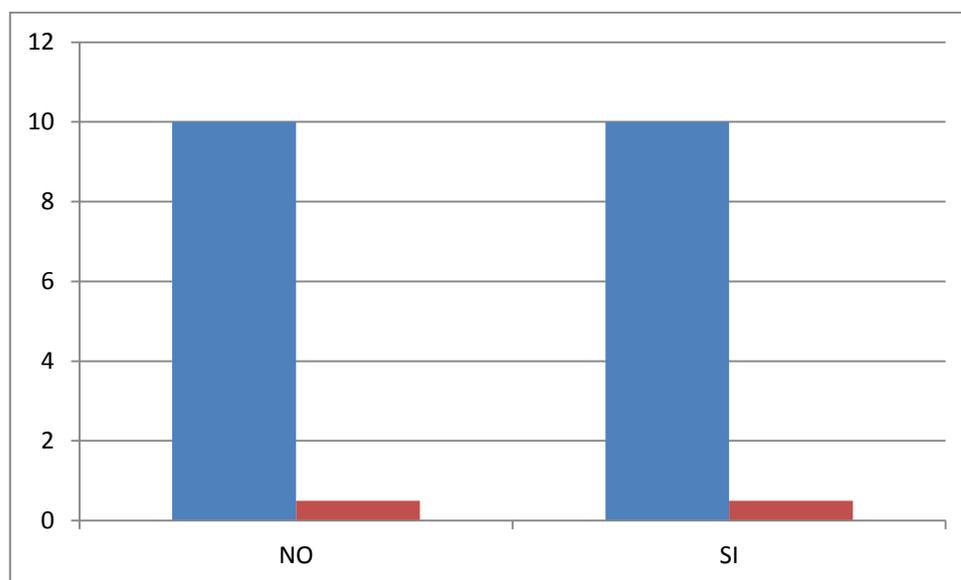


DESCRIPCIÓN: La información que se obtuvo de las encuestas, el 70% de las mypes, están en el mercado más de tres años, el 30% de las mypes desde que han iniciado sus actividades, se están mantenido en el mercado de 2 a 3 años en la actualidad.

Tabla 9 - ¿La empresa cuenta con un sistema computacional a medida para sus operaciones?

La Empresa cuenta con un sistema computacional a medida para sus operaciones	Encuestados	Porcentaje
NO	10	50.00%
SI	10	50.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 6 -¿La empresa cuenta con un sistema a medida para sus operaciones?

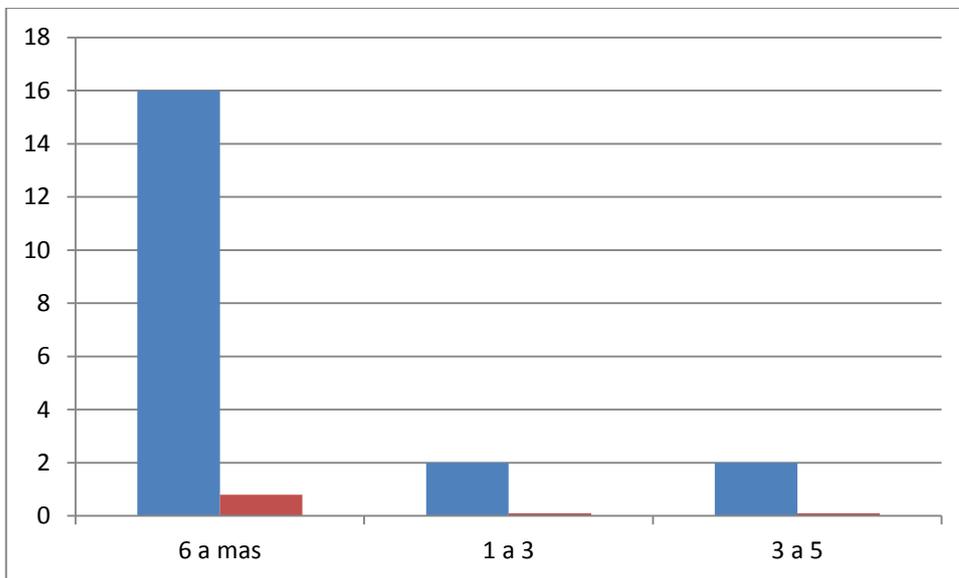


DESCRIPCIÓN: La información que se obtuvo de las encuestas nos indica que las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de calleria, el 50 % de las mypes encuestadas cuentan con un sistema a medida de sus necesidades, puesto que a través de los años, han estado tratando de adaptarse a sus procesos, los ha tomado un poco de tiempo, pero hoy utilizan sus sistemas que les ha facilitado, una información real , y exacta, a su vez el 50% de las mypes aún no cuentan con un sistema a medida, y su información , lo manejan de la forma tradicional, apuntes en un libro, o en hojas de Excel.

Tabla 10 - ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?	Encuestados	Porcentaje
1 a 3	2	10.00%
3 a 5	2	10.00%
6 a mas	16	80.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 7 - ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

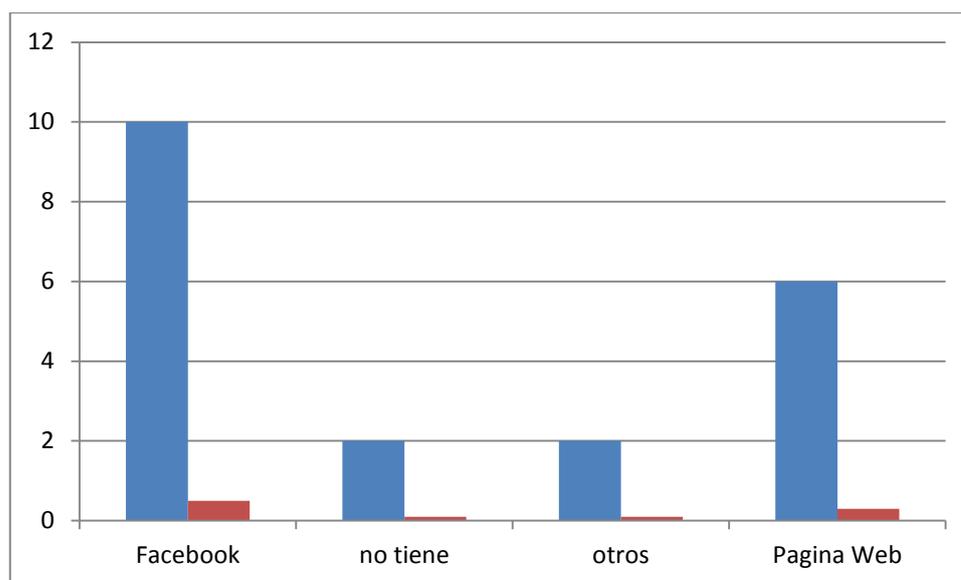


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas, el 80% de las mypes encuestadas cuentan en sus operaciones de 6 a más trabajadores, repartidos entre el área de ventas, mostrador y campo, también almacén, estas mypes han logrado establecerse en el mercado e ir creciendo, y en el personal, se pudo apreciar su crecimiento, a su vez el 10% de las mypes encuestadas solo cuentan con 3 trabajadores, son mypes, que se están iniciando y su personal, es el dueño principalmente y personal que lo apoya, al igual que el otro 10% que cuentan con 5 personas en sus operaciones.

Tabla 11 - ¿La empresa cuenta con página web o redes sociales?

La empresa cuenta con página Web o redes sociales	Encuestados	Porcentaje
Facebook	10	50.00%
No tienen ninguna plataforma	2	10.00%
Otros (Radio, televisión, afiches)	2	10.00%
Página Web	6	30.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 8 -¿La empresa cuenta con página web o redes sociales?



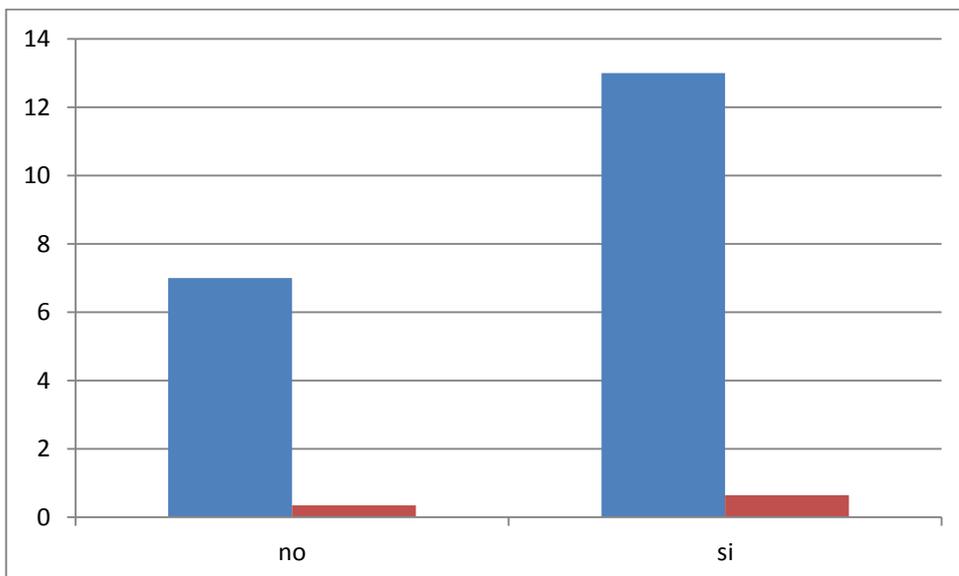
DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas dio como resultado que el 30% de las mypes encuestadas, cuentan con su propia página web, en el cual detallan sus productos y ofrecen sus servicios, el 50% de las mypes, trabajan a través de la plataforma Facebook, estos dueños indicaron que por ahora es una mejor forma de publicitar sus productos en redes sociales y llegar a sus clientes, el 10 % de mypes no cuentan con ninguna plataforma virtual de comunicación , y el 10 % restante maneja otro forma publicar sus productos, lo hacen de la forma tradicional, volantes, afiches, radio, televisión, etc.

Datos sobre gestión de calidad.

Tabla 12 - ¿La empresa ha definido sistemas y procesos comprensibles gestionables dentro de su planificación?

La empresa ha definido procesos comprensibles y gestionables dentro de su planificación	Encuestados	Porcentaje
no	7	35.00%
si	13	65.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 9 - ¿La empresa ha definido sistemas y procesos comprensibles gestionables dentro de su planificación?

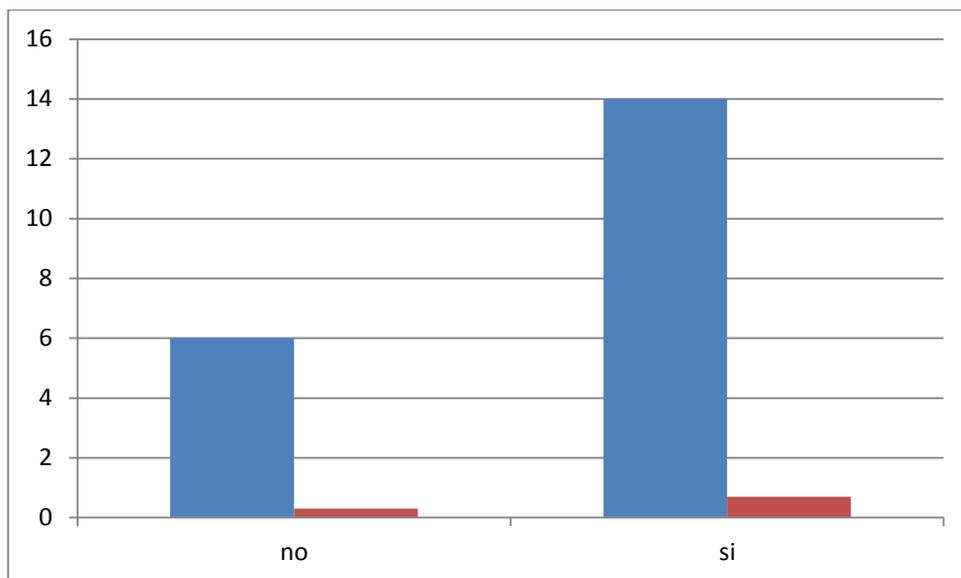


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas nos indicó que el 65 % de las mypes encuestadas, si han definido procesos comprensibles y gestionables dentro de su planificación, esto obedece al modo en que actualmente las empresas se desarrollan y que a través de un conjunto de acciones sucesivas siguen unos pasos ordenados y predefinidos produciendo una transformación hasta obtener resultados deseados, por tanto lo esencial aquí, es “qué” hacer ante los cambios en la vida de la empresa. El 35 % a su vez no ha definido procesos comprensibles y gestionables dentro de su planificación según los dueños de éstas mypes, se sienten cómodos en su manera de trabajar, ellos aprendieron a vender de una manera y el cambio o solo la idea de pensarlo, como que les incomoda.

Tabla 13- ¿La empresa ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?

La empresa ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos	Encuestados	Porcentaje
no	6	30.00%
si	14	70.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 10 - ¿La empresa ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?

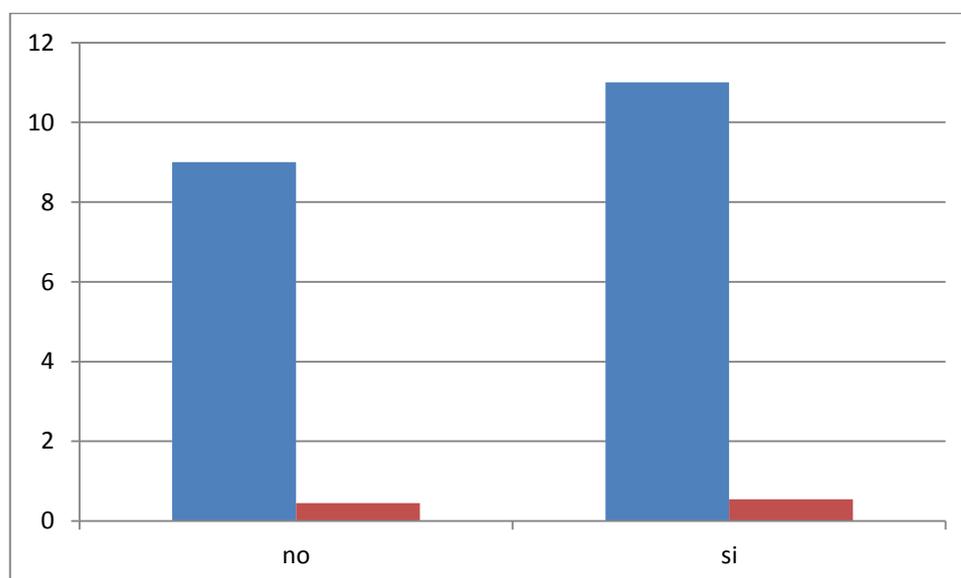


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas nos dio como resultado que el 70% de las mypes encuestadas han implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, esto complementa la forma de la organización de éstas mypes pues saben el objetivo principal de la empresa, la división del trabajo ya sea en áreas, actividades y tareas, a su vez las tareas lo organizan en áreas concretas de la empresa, (ventas y almacén) y por cada actividad establecen un responsable de área. El 30% de las mypes encuestadas tienen todo lo contrario, lo bueno que en ésta pregunta para los dueños y administradores les ha incitado a futuro a reorganizarse, pues es un tema fundamental para la vida de la mype.

Tabla 14 - ¿Con respecto a los procesos de la empresa se incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas?

Con respecto a los procesos de la empresa se incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas	Encuestados	Porcentaje
no	9	45.00%
si	11	55.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 11 - Con respecto a los procesos de la empresa se incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas

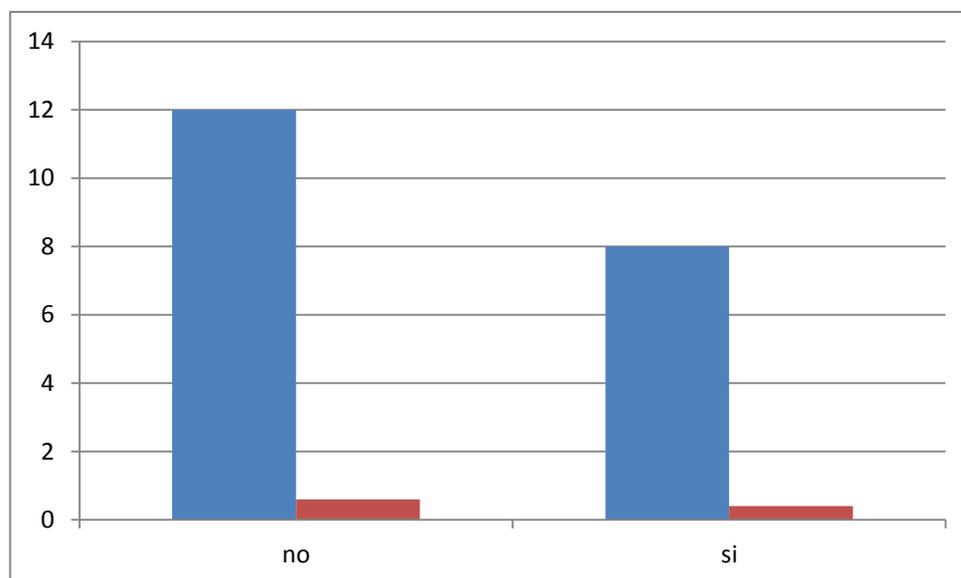


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas nos indica que el 55 % de las mypes incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas esto quiere decir que la empresa es responsable de distribuir y utilizar los recursos que dispone correctamente, tanto en el presente como pensando en el futuro y los recursos presentes en estas empresas son, equipos, maquinaria, personas, dinero, infraestructura, etc, el otro 45 % de las mypes no incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas, es parte de la gerencia de priorizar estas actividades, pero aún no se toman ésta responsabilidad .

Tabla 15 - ¿La empresa cuenta con herramientas necesarios para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos?

La Empresa cuenta con herramientas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos	Encuestados	Porcentaje
no	12	60.00%
si	8	40.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 12 - La empresa cuenta con herramientas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos

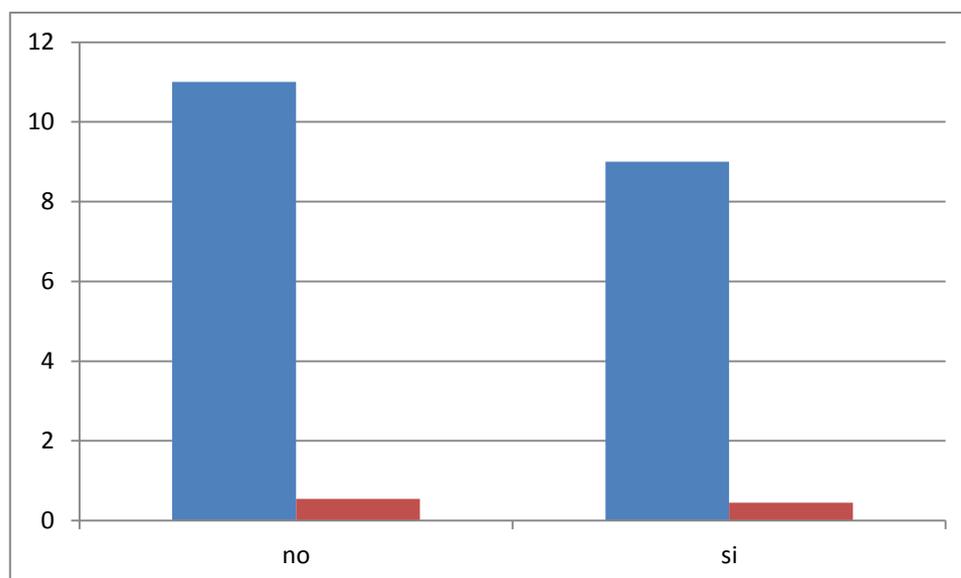


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas indicó, que 60% de las mypes no cuenta con herramientas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos , en la pregunta anterior, se quedó en claro, que la dirección en la empresa marca unas pautas pero también se debe controlar que se estén cumpliendo, en este punto para muchas mypes, tener una herramienta exacta para el control de todas sus actividades, resulta un costo importante, la causa de que ellos piensen que no hay un control exacto, lo basan principalmente, a los sobre stock, por parte de las compras, y es que hay temporadas, en que tienen productos de más, y al no ser vendidos a sus clientes, afecta considerablemente lo planificado. El 40 % de las mypes nos dijeron que si cuenta con herramientas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos, tienen bastante cuidado en el tema de las compras, ventas programadas y manejo de inventarios, pues es fundamental esta información para las mypes.

Tabla 16 - ¿La empresa ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua?

La Empresa ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua	Encuestados	Porcentaje
no	11	55.00%
si	9	45.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 13 - ¿La empresa ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua?

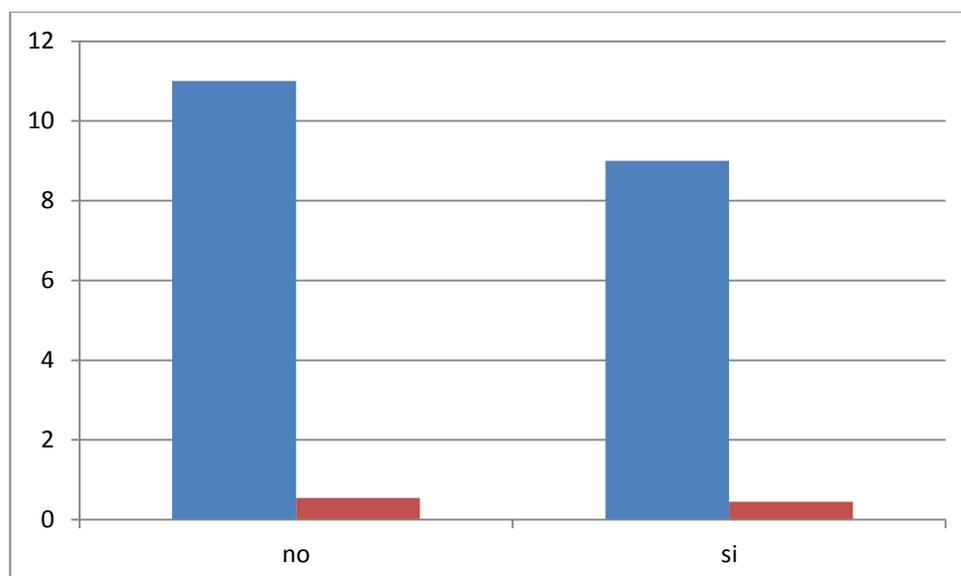


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas indicó, que el 45% de las mypes si desarrollan estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua , estas mypes son conscientes de que estar a la vanguardia tanto en tecnologías de información y gestión de calidad, sumado a eso, los nuevos productos , procesos, actividades , tareas que se desarrollan en otros mercados es bueno adaptarlos a la realidad de la mype y desarrollarse naturalmente en el mercado, por otro lado el 55 % de las mypes encuestadas, no hacen el estudio de comparación, y no es por qué no lo quieran hacer, si no que lo desarrollan de una manera más paulatina , esperan de que si un producto nuevo se muestra en el mercado y se vende, para ellos también es posible venderlo y ahí recién toman otras medidas.

Tabla 17 - ¿La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente?

La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente	Encuestados	Porcentaje
no	11	55.00%
si	9	45.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 14 - ¿La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente?

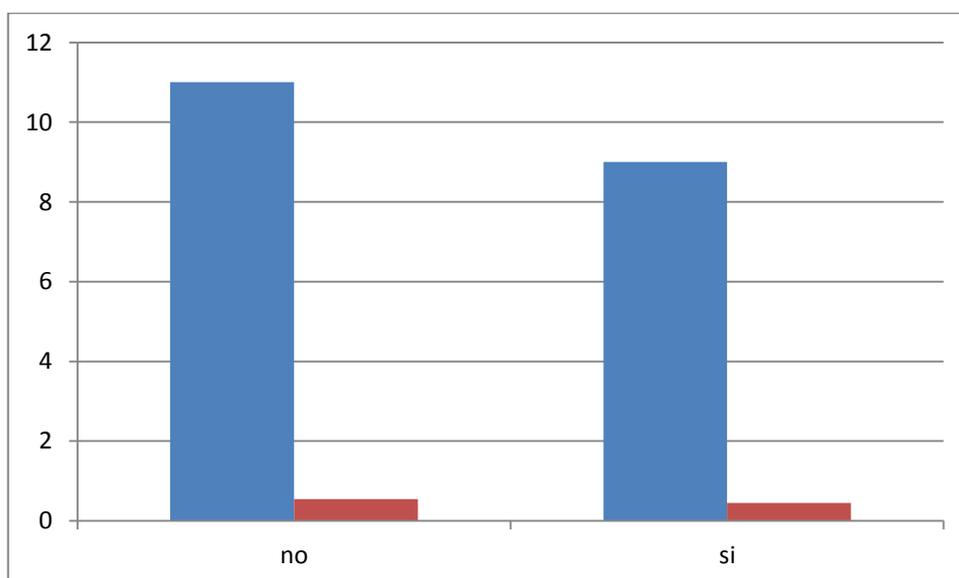


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas indicó, que el 45% de las mypes que mediante la interrelación de los procesos como un sistema si ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente, esta interrelación te permite ofrecer un bien o servicio de manera continua que resulte atractivo para el consumidor final, también hace de que el flujo comercial de la empresa sea bueno, por otro lado el 55 % de las mypes no comparte que su sistema contribuye al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente, puesto que los productos que ofrecen , son de marcas de procedencia china o alternativa, y que es un tema ligado a la mejora de los productos y marca

Tabla 18 -¿Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?

Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados	Encuestados	Porcentaje
no	11	55.00%
si	9	45.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 15 - ¿Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?



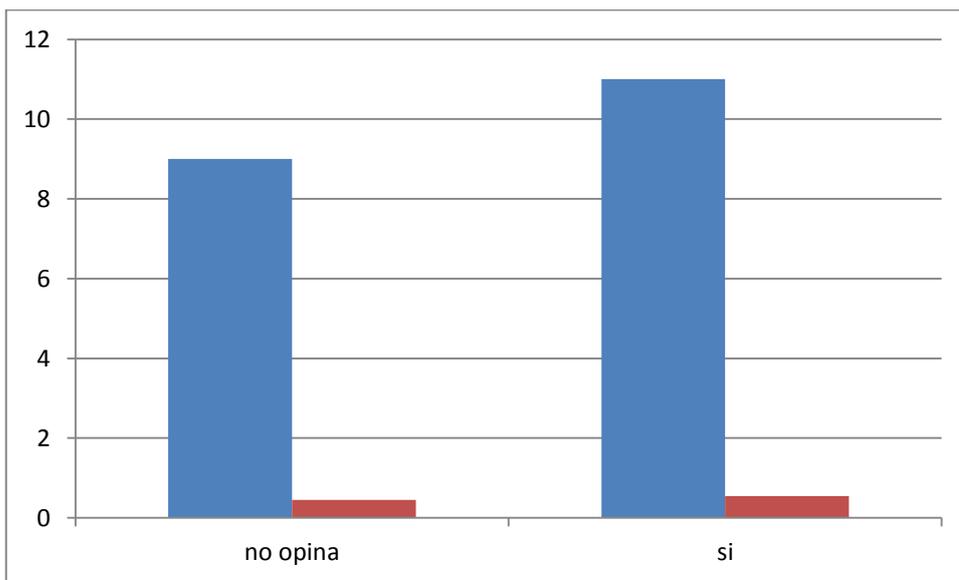
DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas indicó, que el 45% de las mypes encuestadas lograron alcanzar sus objetivos planeados usando mediciones de desempeño, esto ayuda a los administradores como base para la toma de decisiones y para ayudarlo en muchas ocasiones a no tomar decisiones intuitivas por falta de información, y tomar ajustes a los planes futuros de la empresa, por otro lado el 55 % de las mypes, no tienen claro lo que es un indicador, asumiendo los dueños el tener buen juicio y criterio en hacer las cosas y por ende no se pretende suplir.

Datos sobre tecnologías de información y comunicación.

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

La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta	Encuestados	Porcentaje
no opina	9	45.00%
si	11	55.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 16- ¿La relación con sus clientes va más allá de una venta, brinda un servicio post venta?

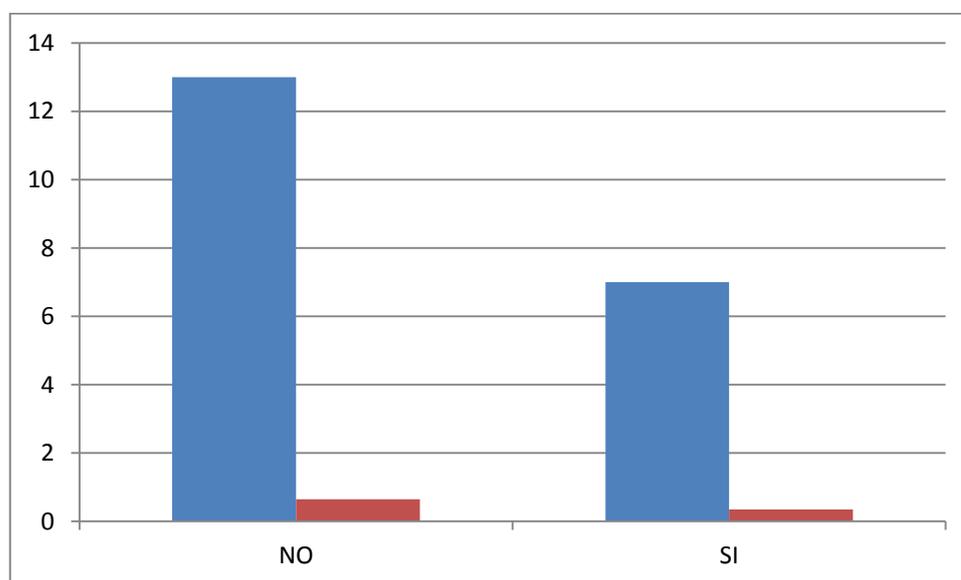


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas, nos indicó, que el 55 % de las mypes, tiene una relación más allá de las ventas, y pensar que el objetivo fue alcanzado en el momento que una venta es cerrada, por el contrario, el trabajo recién está empezando, las mypes, saben que hoy en día, fidelizar un cliente es más difícil, así que la tienen clara, las acciones de post venta, hacen que la empresa sea recordada por muchos clientes. Por otro lado el 45% de las mypes encuestadas, aún son recios al cambio al proceso de post venta, son realistas que a futuro, van a optar por ese camino.

Tabla 20 - ¿Su personal tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa?

Su personal tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa	Encuestados	Porcentaje
NO	13	65.00%
SI	7	35.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 17 - ¿Su personal tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa?

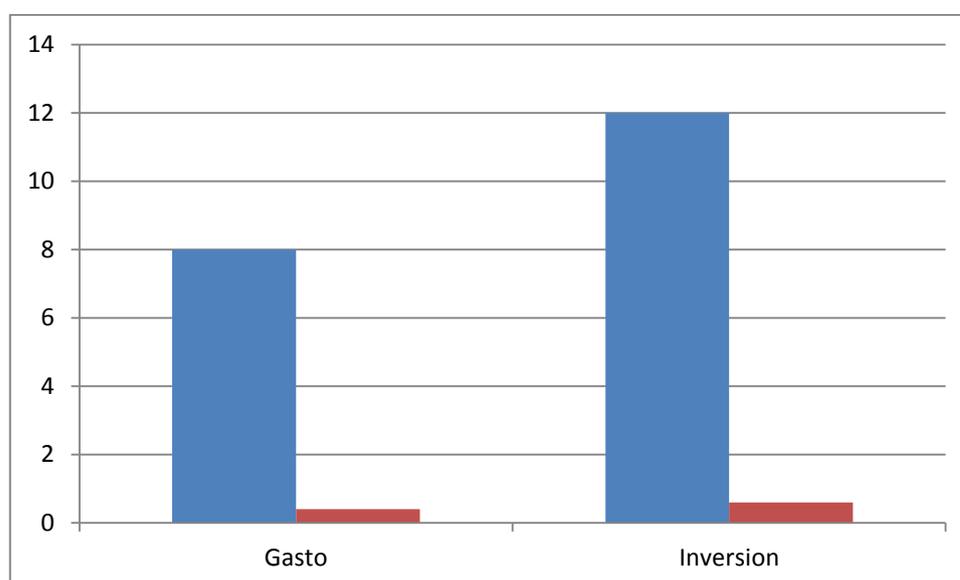


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas indicó, que el 35% de las mypes encuestadas su personal si tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa, mientras que por el otro lado el 65% de las mypes su personal no tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa, si es que las mypes no utilizan las Tic, a futuro los costos por la tecnología se elevaran y las mypes tendrán que desaparecer, es importante que tanto la empresa como el personal estén equilibrados en el manejo de las TIC, identificar su naturaleza del negocio y de acuerdo a eso , adquirir herramientas tecnológicas.

Tabla 21 - ¿Qué le representa usar Tecnologías de la información y Comunicación?

¿Qué le representa usar Tecnologías de la información y Comunicación?	Encuestados	Porcentaje
Gasto	8	40.00%
Inversión	12	60.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 18 - ¿Qué le representa usar Tecnologías de la información y Comunicación?

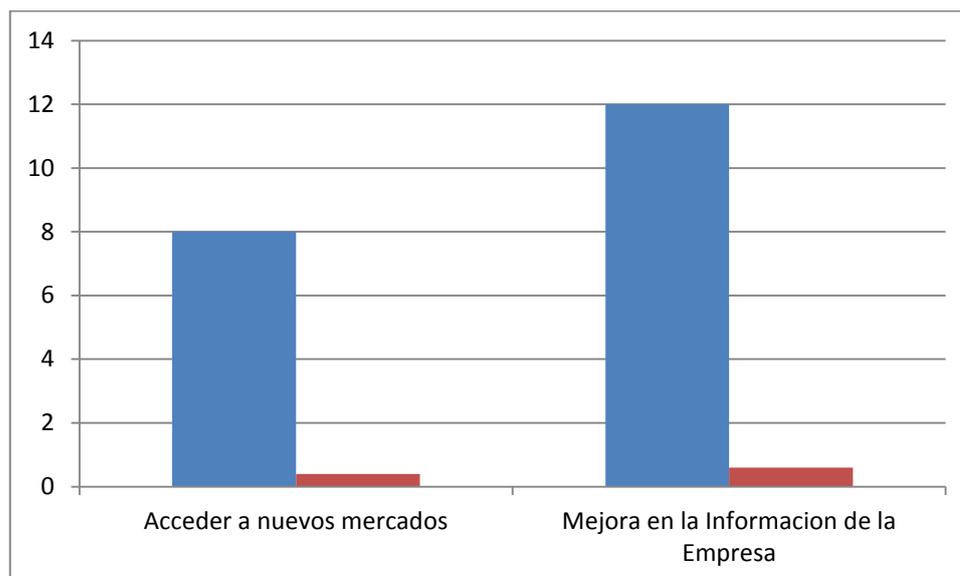


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas indicó, que para el 60% de las mypes encuestadas, considera el uso de tecnologías de información y comunicación como una inversión, para la empresa y que de no estar acorde o cerrarse a los cambios, ocasionaría un colapso para la empresa, por otro lado el 40 % de las mypes encuestadas, aún se mantienen al margen de las tecnologías de información y comunicación, considerándolo un gasto, y que con la forma tradicional que trabajan es suficiente.

Tabla 22 - ¿Qué ventajas representa las TIC para su empresa?

¿Qué ventajas representa las TIC para su empresa?	Encuestados	Porcentaje
Acceder a nuevos mercados	8	40.00%
Mejora en la Información de la Empresa	12	60.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 19 - ¿Qué ventajas representa las TIC para su empresa?

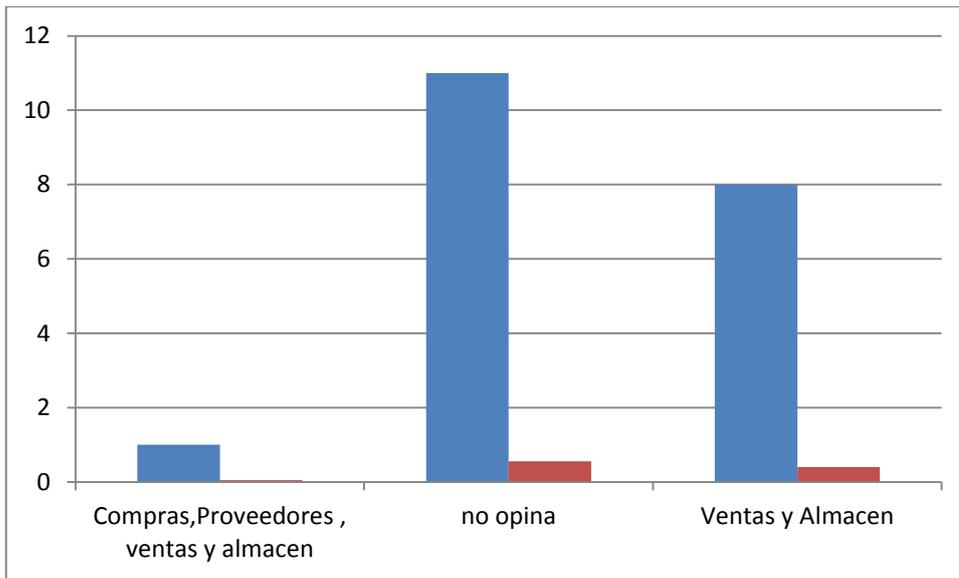


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas indicó, que para el 60% de las mypes unas de las ventajas es que mejora la información real de la empresa, generando mejores beneficios para las mypes,, como la mejora de sus operaciones, optimizar sus recursos, la información en el tiempo exacto que te brinda los sistemas computacionales, y sobre todo una mejor comunicación entre clientes y empleados. Por otro lado el 40% la apertura a nuevos mercados es fundamental para el desarrollo de su negocio.

Tabla 23 - ¿Las TIC en qué áreas de su empresa están presentes?

¿Las TIC en qué áreas de su empresa están presentes?	Encuestados	Porcentaje
Compras, Proveedores , ventas y almacén	1	5.00%
no opina	11	55.00%
Ventas y Almacén	8	40.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 20 - ¿Las TIC en qué áreas de su empresa están presentes?

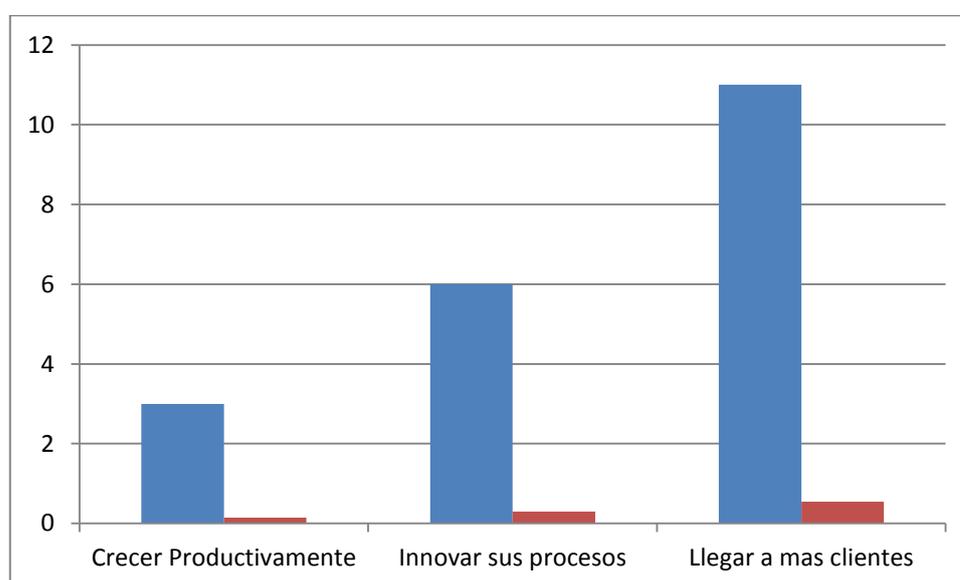


DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas indicó, que el 40% de las mypes, las TIC están presentes en el área de ventas y almacén, básicamente, pues el proceso de ventas se realiza con solicitud al almacén y proceder luego al despacho, la mayor parte de las mypes cuentan con este proceso , a su vez, el 55% de las mypes, no quisieron darnos información sobre las áreas con que cuentan con tecnologías de información y comunicación, otras mypes, trabajan sus ventas, en programas Excel o apuntando en un libro, los datos de las ventas del día, y su inventario utilizan el Kardex, de manera manual tradicional, por otro lado el 5 % de las mypes tiene una mejor adaptación a las tecnologías de información, y prácticamente cuentan con un sistema integrado más manejable de acuerdo a sus necesidades .

Tabla 24 - ¿El implementar TIC a su empresa lo ayudo a?

El implementar Tic a su empresa lo ayudo a	Encuestados	Porcentaje
Crecer Productivamente	3	15.00%
Innovar sus procesos	6	30.00%
Llegar a más clientes	11	55.00%
Total general	20	100.00%

Gráfico 21 - ¿El implementar Tic a su empresa lo ayudo a?



DESCRIPCIÓN: La información obtenida por las encuestas, nos indicó, que el 55 % de las mypes el implementar las TIC les ayudo a llegar a más clientes, el 30% de las mypes encuestadas implementar las TIC les ayudo a innovar en sus procesos y el 15% de las mypes el implementar las TIC les ayudo a crecer productivamente, todos estos datos nos resumen que las mypes el día de hoy desarrolla mejores estrategias para solucionar estos retos y llegar a sus objetivos planeados.

5.2 Análisis de los resultados

A partir de la información y hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general que establece una mejor apertura del empresariado hacia el uso de la gestión con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, año 2018 apalancaría una mejor gestión en los sistemas de información de las mypes y su desarrollo sostenible.

Estos resultados guardan relación con los que sostienen Medina, M. (2014) y Bustamante, A. (2008), quienes señalan que las iniciativas y propuestas planificadas de manera extensiva por parte de las empresas hacia el uso de nuevas tecnologías (TIC) contribuyen al buen desempeño a futuro de estos negocios, de no ser así afectarían considerablemente sus metas y beneficios.

De la misma forma en base a la gestión de calidad, lo que sostiene Luperdi, S. (2014) y Clericuzi de Barros, P (2016) quienes señalan, que para una correcta planificación estratégica, se debe priorizar en la gestión, el punto principal para integrar una comunicación global en la empresa. También sostienen que la influencia del personal y las características del propietario son importantes para sostenibilidad y productividad de la empresa. Ello es acorde con lo que en esta investigación se busca.

Una mejor apertura del empresariado hacia estrategias para el fomento del potencial de las micro y pequeñas empresas usando gestión con el uso de las TIC guarda relación con lo que sostiene Gonzales, A (2015), quien señala que para que las mypes sean potenciales y crezcan sosteniblemente se deben asociar entre ellas, y

equilibrar sus modelos de gestión y de procesos y que en conjunto alcancen mayor productividad en el tiempo, esto es acorde con lo que se busca cuando nos referimos al fomento de estrategias a futuro de este sector.

Una mejor apertura del empresariado hacia experiencias de desarrollo de procesos para el mejoramiento continuo bajo el enfoque de gestión con el uso de las TIC guarda relación con lo que sostiene Bustamante, A. (2008) quien señala que rediseñar procesos y la gestión de conocimientos en la empresa es porque a medida que las empresas se desarrollan sosteniblemente en el tiempo de manera natural, adquieren experiencias diversas en todas las áreas de la empresa, esto hace que las empresas innoven para bien, y se actualicen tanto en sus procesos, como en tecnologías de la información .

Una mejor apertura del empresariado hacia métodos para identificar y determinar herramientas que ayuden a la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, año 2018 guarda relación con lo que sostiene Clericuzi de Barros, P. (2016) quien señala que a medida que se utilizan herramientas, técnicas y modelos para el proceso evolutivo de las empresas, el empresariado es consciente de que implementar nuevas herramientas, pueden facilitar o afectar la gestión en las mypes, y esto es acorde a lo que se vio en los resultados obtenidos.

Determinar que la gestión con el uso de las TIC en las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios son provechosos para el desarrollo sostenible de este sector en el distrito de Callería, año

2018. Al decir provechosos, nos estamos refiriendo a dos puntos clave a la hora de gestionar con calidad una organización, el capital humano y los recursos técnicos.

Identificar los niveles de Gestión en las Mypes del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, año 2018. Esto va de la mano con la eficiencia en el desarrollo de los procesos, actividades y el cumplimiento de las metas de una empresa,

Identificar los niveles de tecnologías de la información y comunicación (TIC) del sector comercial, nos detalla el conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, almacenamiento , comunicación , protección y tratamiento de la información de la empresa, pudimos corroborar que las cierto grupo de mypes de este sector cuentan con sistemas denominados arquitectura en 3 capas, tienen acceso a internet y cuentan con su propias página web, otras mypes como "La Cachina de Hafid E.I.R.L " están en plena elaboración de aplicativos móviles descargables, para ofrecer sus productos, como también hay mypes que solo desempeñan sus procesos de ventas en programas Excel.

De la información recolectada por las encuestas, hubo limitantes por parte del capital humano pues algunos propietarios de las mypes, no brindaban información sobre actividades que la empresa realizaba, esto nos llevó a la conclusión de que si aquellas personas que son los responsables de la empresa no comparten cierto tipo de información, lo harán con sus trabajadores?

Respecto a los datos generales del encuestado de la mype.

La información que se obtuvo de las encuestas, indica que la edad promedio de los representantes de las mypes del sector comercial rubro, ventas de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios es de 32 años de edad (ver tabla 4), son administradores y dueños jóvenes con gran potencial, el 70% de los microempresarios de las mypes son del sexo masculino y el 30% corresponde la participación del sexo femenino (ver tabla 5), destaca el 80% de los microempresarios del sector comercial rubro, ventas de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios tienen como grado de instrucción universitaria y el 20% grado de instrucción secundaria (ver tabla 6).

Respecto a los datos generales de la empresa.

Hoy en día las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipo y materiales agropecuarios del distrito de Callería, el 50% de las mypes (ver tabla 7) su gerencia está comprometida con la gestión de calidad, esto quiere decir que al momento de implantar un sistema de gestión de calidad todos los integrantes deben de estar al tanto del proceso y participar activamente, sobre todo, uno de sus mayores niveles que es la gerencia , a su vez el 50% restante, respondieron que aun la gerencia no está enfocada sobre temas de gestión de calidad. Y aquí no se puede hablar de una gerencia eficiente sin el uso de una gestión de calidad. Esto es reforzado en la tesis de **Clericuzi de Barros,P. (2016):** “La gestión de la calidad como facilitador del proceso estratégico en las pequeñas y medianas empresas, un estudio multiple de casos en España y Brasil”, cuyo objetivo principal es, en qué medida la utilización de herramientas, técnicas y modelos de calidad pueden afectar o facilitar la integración de formación estratégica en las mypes, a su vez establece

que, la influencia personal y características del propietario en este tipo de empresas puede limitar la implementación de un sistema de calidad y va en contra de los procesos y estrategias de la empresa. También, los resultados han demostrado vínculos directos entre la aceptación de herramientas de calidad y la lógica de los procesos para la formación de las estrategias, paralelo a eso han aclarado cómo la formalización en las mypes no se ve tan comprometida cuando se implemente herramientas y técnicas de gestión de calidad, todo lo contrario va por el tamaño de la empresa y, especialmente, por la particularidad del emprendedor.

La información que se obtuvo de las encuestas, el 70% de las mypes, están en el mercado más de tres años, el 30% de las mypes desde que han iniciado sus actividades, se están manteniendo en el mercado de 2 a 3 años en la actualidad (ver tabla 8) se vio el avance y demanda de este rubro por lo cual la tendencia a seguir en aumento es relativamente buena.

Las mypes del sector comercial, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería, el 50 % de las mypes encuestadas cuentan con un sistema a medida de sus necesidades, (ver tabla 9) puesto que a través de los años, han estado tratando de adaptarse a sus procesos, lo ha tomado un poco de tiempo, pero hoy utilizan sus sistemas que les ha facilitado, una información real, y exacta, a su vez el 50% de las mypes aún no cuentan con un sistema a medida, y su información, lo manejan de la forma tradicional, apuntes en un libro, o en hojas de Excel.

El 80% de las mypes encuestadas cuentan en sus operaciones de 6 a más trabajadores (ver tabla 10), repartidos entre el área de ventas, mostrador y campo, también almacén, estas mypes han logrado establecerse en el mercado e ir creciendo, y en el personal, se pudo apreciar su crecimiento, a su vez el 10% de las mypes encuestadas solo cuentan con 3 trabajadores, son mypes, que se están iniciando y su personal, es el dueño principalmente y personal que lo apoya, al igual que el otro 10% que cuentan con 5 personas en sus operaciones.

El 30% de las mypes encuestadas, cuentan con su propia página web (ver tabla 11), en el cual detallan sus productos y ofrecen sus servicios, el 50% de las mypes, trabajan a través de la plataforma Facebook, estos dueños indicaron que por ahora es una mejor forma de publicitar sus productos en redes sociales y llegar a sus clientes, el 10 % de mypes no cuentan con ninguna plataforma virtual de comunicación , y el 10 % restante maneja otro forma publicar sus productos, lo hacen de la forma tradicional, volantes, afiches, radio, televisión, etc.

Respecto a los datos sobre gestión de calidad

El 65 % de las mypes encuestadas (ver tabla 12), si han definido procesos comprensibles y gestionables dentro de su planificación, esto obedece al modo en que actualmente las empresas se desarrollan y que a través de un conjunto de acciones sucesivas siguen unos pasos ordenados y predefinidos produciendo una transformación hasta obtener resultados deseados, por tanto lo esencial aquí, es “que” hacer antes los cambios en la vida de la empresa. El 35 % a su vez no ha definido procesos comprensibles y gestionables dentro de su planificación según los dueños de éstas mypes, se sienten cómodos en su manera de trabajar, ellos aprendieron a

vender de una manera y el cambio o solo la idea de pensarlo, como que les incomoda.

El 70% de las mypes encuestadas (ver tabla 13), han implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos, esto complementa la forma de la organización de éstas mypes pues saben el objetivo principal de la empresa, la división del trabajo ya sea en áreas, actividades y tareas, a su vez las tareas lo organizan en áreas concretas de la empresa, (ventas y almacén) y por cada actividad establecen un responsable de área. El 30% de las mypes encuestadas tienen todo lo contrario, lo bueno que en ésta pregunta para los dueños y administradores les ha incitado a futuro a reorganizarse, pues es un tema fundamental para la vida de la mype.

El 55 % de las mypes (ver tabla 14), incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas esto quiere decir que la empresa es responsable de distribuir y utilizar los recursos que dispone correctamente, tanto en el presente como pensando en el futuro y los recursos presentes en estas empresas son, equipos, maquinaria, personas, dinero, infraestructura, etc, el otro 45 % de las mypes no incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas, es parte de la gerencia de priorizar estas actividades, pero aún no se toman ésta responsabilidad .

El 60% de las mypes (ver tabla 15), no cuenta con herramientas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos , en la pregunta anterior, se quedó en claro, que la dirección en la empresa marca unas pautas pero también se debe controlar que se estén cumpliendo, en este punto para muchas

mypes, tener una herramienta exacta para el control de todas sus actividades, resulta un costo importante, la causa de que ellos piensen que no hay un control exacto, lo basan principalmente, a los sobre stock, por parte de las compras, y es que hay temporadas, en que tienen productos de más, y al no ser vendidos a sus clientes, afecta considerablemente lo planificado. El 40 % de las mypes nos dijeron que si cuenta con herramientas necesarias para asegurar su eficaz planificación operación y control de procesos, tienen bastante cuidado en el tema de las compras, ventas programadas y manejo de inventarios, pues es fundamental esta información para las mypes.

El 45% de las mypes (ver tabla 16), si desarrollan estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua , estas mypes son conscientes de que estar a la vanguardia tanto en tecnologías de información y gestión de calidad, sumado a eso, los nuevos productos , procesos, actividades , tareas que se desarrollan en otros mercados es bueno adaptarlos a la realidad de la mype y desarrollarse naturalmente en el mercado, por otro lado el 55 % de las mypes encuestadas, no hacen el estudio de comparación, y no es por qué no lo quieran hacer, si no que lo desarrollan de una manera más paulatina , esperan de que si un producto nuevo se muestra en el mercado y se vende, para ellos también es posible venderlo y ahí recién toman otras medidas.

El 45% de las mypes (ver tabla 17), que mediante la interrelación de los procesos como un sistema si ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente, esta interrelación te permite ofrecer un bien o servicio de manera continua que resulte atractivo para el consumidor final, también hace de que el flujo comercial de la empresa sea bueno, por otro lado el 55 % de las mypes no comparte

que su sistema contribuye al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente, puesto que los productos que ofrecen, son de marcas de procedencia china o alternativa, y que es un tema ligado a la mejora de los productos y marca

El 45% de las mypes (ver tabla 18), lograron alcanzar sus objetivos planeados usando mediciones de desempeño, esto ayuda a los administradores como base para la toma de decisiones y para ayudarlo en muchas ocasiones a no tomar decisiones intuitivas por falta de información, y tomar ajustes a los planes futuros de la empresa, por otro lado el 55 % de las mypes, no tienen claro lo que es un indicador, asumiendo los dueños el tener buen juicio y criterio en hacer las cosas y por ende no se pretende suplir.

Respecto a los datos sobre tecnologías de información y comunicación

El 55 % de las mypes (ver tabla 19), tiene una relación más allá de las ventas, y pensar que el objetivo fue alcanzado en el momento que una venta es cerrada, por el contrario, el trabajo recién está empezando, las mypes, saben que hoy en día, fidelizar un cliente es más difícil, así que la tienen clara, las acciones de post venta, hacen que la empresa sea recordada por muchos clientes. Por otro lado el 45% de las mypes encuestadas, aún son recios al cambio al proceso de post venta, son realistas que a futuro, van a optar por ese camino.

El 35% de las mypes (ver tabla 20), su personal si tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa, mientras que por el otro lado el 65% de las mypes su personal no tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa, si es que las mypes no utilizan las TIC, a futuro los costos por la tecnología se elevaran y las mypes tendrán que desaparecer, es importante que tanto

la empresa como el personal estén equilibrados en el manejo de las TIC, identificar su naturaleza del negocio y de acuerdo a eso , adquirir herramientas tecnológicas.

El 60% de las mypes (ver tabla 21), considera el uso de tecnologías de información y comunicación como una inversión, para la empresa y que de no estar acorde o cerrarse a los cambios, ocasionaría un colapso para la empresa, por otro lado el 40 % de las mypes encuestadas, aún se mantienen al margen de las tecnologías de información y comunicación, considerándolo un gasto, y que con la forma tradicional que trabajan es suficiente.

Para el 60% de las mypes (ver tabla 22), unas de las ventajas es que mejora la información real de la empresa, generando mejores beneficios para las mypes,, como la mejora de sus operaciones, optimizar sus recursos, la información en el tiempo exacto que te brinda los sistemas computacionales, y sobre todo una mejor comunicación entre clientes y empleados. Por otro lado el 40% la apertura a nuevos mercados es fundamental para el desarrollo de su negocio.

El 40% de las mypes (ver tabla 23), las TIC están presentes en el área de ventas y almacén, básicamente, pues el proceso de ventas se realiza con solicitud al almacén y proceder luego al despacho, la mayor parte de las mypes cuentan con este proceso , a su vez, el 55% de las mypes, no quisieron darnos información sobre las áreas con que cuentan con tecnologías de información y comunicación, otras mypes, trabajan sus ventas, en programas Excel o apuntando en un libro, los datos de las ventas del día, y su inventario utilizan el Kardex, de manera manual tradicional, por otro lado el 5 % de las mypes tiene una mejor adaptación a las tecnologías de

información, y prácticamente cuentan con un sistema integrado más manejable de acuerdo a sus necesidades .

El 55 % de las mypes (ver tabla 24) sugiere que el implementar las TIC les ayudo a llegar a más clientes, el 30% de las mypes encuestadas implementar las TIC les ayudo a innovar en sus procesos y el 15% de las mypes el implementar las TIC les ayudo a crecer productivamente, todos estos datos nos resumen que las mypes el día de hoy desarrolla mejores estrategias para solucionar estos retos y llegar a sus objetivos planeados. Esto es respaldado en la tesis de **Medina, M. (2014):** “Análisis de la gestión de las tecnologías de información y comunicación en el sector del aceite de oliva ecológico” en Jaén España, su objetivo general es obtener un conocimiento amplio de las empresas que comercializan aceite de olivo ecológico que hacen uso de las TIC para ayudar a la mejor comercialización de sus productos tanto en el mercado nacional e internacional. Concluyendo que las iniciativas de estas empresas en tecnología es parte de la planificación de los dueños del negocio del no ser así, afectarían considerablemente sus beneficios, tienen claro los beneficios que pueden obtener con la adopción y uso de las TIC.

VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- Conclusiones

De acuerdo a lo descrito anteriormente:

- El objetivo de esta tesis es saber la realidad de las mypes del sector comercialización, rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Callería en la región de Ucayali año 2018, pues es un sector que va desarrollándose en el tiempo, pero con limitantes, esto nos hace participe como administradores, aplicar nuestras enseñanzas , diagnosticarlo y a la vez dar alternativas de solución a este problema que es indispensable para que este rubro se desarrolle de una manera eficiente y sostenido, es por ello que la gestión con el uso de las TIC , son aspectos muy importantes y relevantes para las micro y pequeña empresas en su afán se mantenerse en el mercado que cada vez cambia su ritmo y por ende ser flexibles es una forma de adaptarse a la realidad actual.
- Se concluye que hoy en día las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipo y materiales agropecuarios del distrito de Callería, el 50% de las mypes encuestadas su gerencia está comprometida con la gestión de calidad, esto quiere decir que al momento de implantar un sistema de gestión de calidad todos los integrantes deben de estar al tanto del proceso y participar activamente, sobre todo, uno de sus mayores niveles que es la gerencia , a su vez el 50% restante,

esperemos, que se den cuenta que gestionar con calidad es indispensable para el desarrollo y crecimiento de estas empresas y que a futuro, si quieren mantenerse en el mercado tendrán que adoptar medidas correctivas para su desempeño.

- Se concluyó, que los dueños y administradores de las mypes encuestadas, tienen claro, que el tema de gestión, es importante para el sostenimiento de sus empresas, saben planificar, organizarse, conocen sus objetivos, y en algunos casos, toman decisiones, de acuerdo a la información real que obtienen de sus actividades, esto es importante, para las nuevas mypes emergentes en este rubro, y entren al mercado, tendrán en cuenta el concepto de gestionar con calidad, ¿qué más ejemplo que la competencia esté desarrollándose?, ellos también optaran por eso, aquí es importante hacer una pausa, y tener en cuenta el control que es la herramienta principal, para evitar errores.
- Se concluyó que el uso de tecnologías de información y comunicación en las mypes del rubro ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios son considerados, como una inversión para la empresa, y que de no estar acorde o cerrarse a los cambios, ocasionaría un colapso para la empresa, por otro lado el 40 % de las mypes encuestadas, aún se mantienen al margen de las tecnologías de información y comunicación, considerándolo un gasto, y que con la

forma tradicional que trabajan es suficiente. Esto a la larga tiene un solo camino, y es desaparecer del mercado.

6.2.- Recomendaciones

Dentro de un proyecto tan amplio y complejo como este, siempre se desea que haya una mejora continua del mismo, por lo tanto se recomendaría a los futuros estudiantes de administración que tengan interés en el proyecto, la Gestión con el uso de las TIC, a su vez enfatizar en que los objetivos de las empresas se deben canalizar a todas las áreas, para que ellos se involucren en las actividades de la empresa y la información necesaria este a la mano y los procesos se efectúen de la mejor manera.

Recomendar el aprendizaje y el entendimiento de la gestión, si la alta gerencia, no comprende en gestionar con calidad, es que no estamos haciendo bien nuestro trabajo como administradores. También la implementación de las tecnologías de información a las mypes, de forma gradual, sabemos que los costos en tecnologías cambian cada año, pero estar actualizados con las herramientas necesarias es un punto a favor, en este mundo tecnológico tan cambiante y ser reacio al cambio no ayudaría en absoluto a los intereses de la empresa, esto servirá de guía indispensable en futuras acciones que desarrolle la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andres, B. v. (2008). *Uso de Tic para el rediseño de procesos y la gestion del conocimiento en empresas pequeñas y medianas*. Chile.
- Arturo, G. F. (2015). *Propuesta de un modelo de gestion estrategica del pedido de una asociacion mediante consorcio de Mypes del sector metalmeccanico de villa el salvador para la mejora de la competitividad y un crecimiento sostenido*. Lima.
- Baca, G. C. (2014). *Introduccion a la Ingenieria Industrial*. Mexico: Patria.
- Cabero Almera, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada: Grupo Editorail universitario.
- Crosby, P. (1994). *Calidad sin lágrimas*. Compañía Editorial Continental.
- Española, R. A. (2006). *Diccionario*. Madrid.
- Evans, J. L. (2000). *Administración y control de la calidad*. .
- Evans, J., Lindsay, W., Fragoso, F., & Díaz, G. (2000). *Administración y control de la calidad*.
- Gonzales Soto, A. (1996). *Las nuevas tecnologías en la formación ocupacional, retos y posibilidades*. Sevilla: GID-FETE.
- Gonzales, N. E. (2016). *Uso de las Tic y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio publico de tarapoto del distrito fiscal de san*

martin. Tarapoto.

Guajardo Garza, E. (1996). *Administracion de la Calidad total*. Mexico: Pax, mexico

J, B. (1995). *Schooling and Learning in an Information Society*. En U.S. Congress, *Oficce of Technology Assesment, Education and Technology: Future Visions*. Washington: OTA-BP-EHR-169.

Juran, J., Medina, J., & Ballester, M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Ediciones Díaz de Santos.

Legislativo, D. (2003). *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de la Promocion de la competitividad, formalizacion y desarrollo de la Micro y Pequeña empresa y del Acceso al empleo decente*. Peru: Diario Oficial el Peruano.

Lucioni, S. M. (2014). *Propuesta de un modelo de gestion de mantenimiento en una asociacion mype de calzado de Lima, para la correcta planificacion y abastecimiento de pedidos en grandes volumenes*. Lima.

Medina, J. &. (1990). *Juran y el Liderazgo para la calidad: Manual para Ejecutivos*. Edisiones Diaz de Santos.

Melendez, S. L. (2018). *Gestion bajo el enfoque del uso de las Tic, en las Mypes del sector comercial, rubro atencion a distribuidoras, ciudad de Pucallpa* . Pucallpa - Peru.

Montuschi, L. (2005). *ASPECTOS ETICOS DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION*.

Palma, H. g. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científicas*.

- Perú, B. c. (2012). *Informe Economico y Social Region Ucayali*. Lima.
- Porter, M. (1998). *Los clusters y la nueva economía de la competencia*.
- Porter, M. E. (1998). *Cluster and the New Economics of Competitions*. California.
- REYES, E. E. (2013). Las TICs y la Gestión empresarial. *Escuela de organizacion Industrial*.
- Rosa, s. h. (2008). *La calidad de servicio desde un efoque Psicosocial*.
- Saldarriaga, M. (2015). *Caracterización y análisis comparativo de las normas*. Perú: San Marcos.
- Silva, C. d. (2016). *La gestion de la calidad como facilitador del proceso estrategico en las pequeñas y medianas empresas*.
- Uriarte, A. F. (1190). *estrategias y politicas de la empresa*. España: Deusto.
- Uriarte, A. F. (1990). *Estrategia y Políticas de Empresa*. Bilbao: Deusto.
- Viruel, M. J. (2014). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION DEL SECTOR ACEITE DE OLIVA ECOLOGICO*. Jaen - España.
- Wynn,P & Okpara John. (2007). *Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES) PUCP*

ANEXOS

1.- Cronograma de Actividades

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

2.- Presupuesto

Cantidad	Unidad de Medida	Descripción	Costo unitario	Costo Total
1	unidad	Computadora	1,500	1,500
1	unidad	Impresora	320	320
4	unidad	Tinte para Impresora	5	20
120	Horas	Internet	1	120
1	unidad	USB	24	24
Bienes de Consumo				S/. 1984
1	Millar	Papel Bond A4	22	22
1	unidad	Perforador	14	14
1	unidad	Engrampador	10	10
1	unidad	Saca grampa	4	4
1	Caja	Grapas	4	4
3	unidad	Lapicero Azul	5	5
3	unidad	Lapicero Negro	5	5
1	Caja	Lápiz	5	5
1	unidad	Borrador	2	2
Materiales de escritorio				S/. 71
25	Pasajes	Movilidad , universidad, puntos de investigación	4	100
Pasajes y Gastos de Transporte				S/. 100
20	Menús	Asesoría Profesional		S/. 2,000
		Alimentación	8	S/. 160
		Taller de Tesis		S/. 2,000
Presupuesto Total				S/. 6,315

3.- Encuestas

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Escuela Profesional de Administración

Cuestionario Aplicado a los Dueños, Administradores Y/O Representantes de las Empresas del sector comercialización rubro, ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Calleria- Ciudad de Pucallpa.

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las mypes del rubro rubro, ventas al por mayor de maquinaria, equipos y materiales agropecuarios del distrito de Calleria año 2018, la misma que servirá para desarrollar el trabajo denominado.

**“GESTIÓN CON EL USO DE LAS TIC, EN LAS
MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO
VENTAS AL POR MAYOR DE MAQUINARIA,
EQUIPOS Y MATERIALES AGROPECUARIOS,
DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2018”**

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

Encuestador: GILDER DEL AGUILA MEDINA

Datos Generales del Encuestado de la mype

I. Del Encuestado (Dueño, Administrador y/o Representante Legal)

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

II. Datos Generales de la Empresa

1. ¿La Gerencia está comprometida con la Gestión de Calidad?
SI
NO
No Opina
- 2.- ¿Cuántos Años tiene la Empresa en este rubro?
De 1 a 2 años
De 2 a 3 años
De 3 a más años
- 3.- ¿La Empresa cuenta con un sistema a medida para sus operaciones?
SI NO.....
- 4.- ¿Cuántos Trabajadores Tiene la Empresa?
De 1 a 3
De 3 a 5
De 6 a más

5.- ¿La empresa cuenta con Pagina Web o Redes Sociales?

Pagina Web Facebook Twitter Otros

No tiene

III. Datos sobre Gestión de Calidad

1. ¿La empresa ha definido sistemas y procesos comprensibles gestionables dentro de su planificación?

SI

NO.....

2.- ¿La empresa ha implementado acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?

SI.....

NO.....

3.- ¿Con respecto a los procesos de la empresa se incluyen las actividades de gestionar recursos productivos para lograr sus metas?

SI.....

NO.....

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

SI

NO.....

5.- ¿La Empresa ha desarrollado estudios de comparación con otras entidades nacionales e internacionales en busca de la mejora continua?

SI

NO.....

6.- ¿La interrelación de los procesos como un sistema ha contribuido al logro de los objetivos de forma eficaz y eficiente?

Si

NO.....

7.- ¿Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?

SI.....

NO.....

IV.- Datos sobre Tecnologías de Información y Comunicación

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

SI.....

No Opina

2. Su personal tiene un buen desempeño con la utilización de las TIC en su empresa

Si.....

No....

3. ¿Qué le representa usar Tecnologías de la información y Comunicación?

Gasto.....

Inversión...

4. ¿Qué ventajas representa las TIC para su empresa?

Acceder a nuevos mercados

Mejora en la Información de la Empresa

5. ¿Las TIC en qué áreas de su empresa están presentes?

Compra, Proveedores, venta y Almacén

Ventas y almacén

No Opinan

6.- El implementar Tic a su empresa lo ayudo a

Crece Productivamente

Innovar sus Procesos.....

Llegar a más Clientes.....