

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
GESTIÓN CON LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGIA  
DE INFORMACION Y COMUNICACION EN LAS MICRO  
Y PEQUEÑA EMPRESA RUBRO VENTA DE FÁRMACOS.-  
CASO: BOTICA VITALIS EN LA CIUDAD DE  
TRUJILLO,2017.**

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

**AUTOR**

**RAMIREZ VILLENA LINA LILI**

**ORCID: 0000-0002-2298-1888**

**ASESOR**

**REYES CONTRERAS CONSTANTE DAMIAN**

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

**TRUJILLO – PERÚ**

**2019**

## **TITULO DE LA TESIS**

**GESTIÓN CON LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGIA  
DE INFORMACION Y COMUNICACION EN LAS MICRO  
Y PEQUEÑA EMPRESA RUBRO VENTA DE FÁRMACOS.**

**- CASO: BOTICA VITALIS EN LA CIUDAD DE  
TRUJILLO,2017.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Ramirez Villena, Lina Lili

ORCID: 0000-0002- 2298-1888

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

### **ASESOR**

Reyes Contreras, Constante Damian

ORCID: 0000-0002-7041-4212

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

### **JURADO**

Bocanegra Cruzado Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

Rivera Prieto Héctor Ascención

ORCID: 0000-0002-3924-3048

Rubio Cabrera Medardo Hermógenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

## **HOJA FIRMA DEL JURADO**

---

**Mgtr. Bocanegra Cruzado Máximo Antonio**  
**Presidente**

---

**Dr. Rivera Prieto Héctor Ascención**  
**Miembro**

---

**Dr. Rubio Cabrera Medardo Hermógenes**  
**Miembro**

---

**Mgtr. Reyes Contreras Constante Damian**  
**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la fortaleza de conseguir lo que tanto anhelaba y sobre todo iluminándome y llenándome de felicidad por lograr una vida de aprendizaje.

Doy gracias a mis padres por el apoyo durante todo este tiempo, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios, dándome un buen ejemplo de vida a seguir.

## DEDICATORIA

Por su apoyo incondicional lo dedico a mis padres, que sus consejos y por estar siempre pendientes con mi persona.

Asimismo a mis hermanos por haberme apoyado cuando necesitaba de ellos.

## ÍNDICE

TITULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
HOJA FIRMA DEL JURADO .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.2. Enunciado de problema .....	4
1.3. Objetivo .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN .....	4
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
2.1. ANTECEDENTES .....	5
2.1.2. INTERNACIONALES .....	5
2.1.3. NACIONALES .....	8
2.1.4. LOCAL .....	11
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
2.2.1. TICs .....	13
2.2.2. Distintas características de las TICs .....	13
2.2.3. Ventajas competitivas generando el uso de TICs .....	14
2.2.4. Ventajas que trae la implementación de las TICs .....	14
2.2.5. Tipos de las TICs .....	14
2.6. MYPE .....	17
2.7. Beneficios de las Mypes .....	17
2.8. Régimen laboral en las Mypes .....	17
2.9. Características .....	18
2.10. Perú y su desarrollo económico en las Mypes .....	18
III. HIPÓTESIS .....	19

IV. METODOLOGÍA .....	20
4.1. Diseño de la Investigación .....	20
4.2. Población y muestra .....	20
4.3. Definición y Operacionalización de Variable.....	21
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
4.5. Plan de análisis.....	23
4.6. Matriz de consistencia.....	24
4.7. Principios éticos .....	26
V. RESULTADOS .....	27
5.1. Análisis de resultados y discusión .....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	35
ANEXO .....	37



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Planeación para mejorar el uso de las TICs .....	27
Tabla N° 2 Organización y Capacitación Tecnológica .....	28
Tabla N° 3 Dirección y Procesos de mejora.....	29
Tabla N° 4 Control y Información de las TICs.....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Valores Corporativos .....	40
Figura N° 2 Estrategias para cumplir las metas y objetivos .....	40
Figura N° 3 Uso de las herramientas tecnológicas .....	41
Figura N° 4 Sistema informático .....	41
Figura N° 5 Funciones y responsabilidades .....	42
Figura N° 6 Herramienta tecnológica.....	42
Figura N° 7 Capacitación .....	43
Figura N° 8 Uso de la tecnología.....	43
Figura N° 9 Mejorar las ventas dentro de la Mype.....	44
Figura N° 10 Mejorar el aprendizaje colaborativo .....	44
Figura N° 11 Estrategias.....	45
Figura N° 12 Beneficio de la tecnología .....	45
Figura N° 13 Desempeño en sus labores .....	46
Figura N° 14 Información de las TICs .....	46
Figura N° 15 Comunicación en sus labores .....	47
Figura N° 16 Nuevos conocimientos.....	47

## **RESUMEN**

El presente informe, tiene como tema principal las TICs de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH), tiene como objetivo conocer la gestión con aplicación de las TICs en un módulo interactivo utilizando un cuestionario para un buen desarrollo en la Mype Botica Vitalis. Actualmente el uso de las TICs son de mucha importancia en las diferentes funciones requerido por sistemas que les permitan estar a la vanguardia de la tecnología. El estudio es de tipo no experimental, descriptiva y transversal, y en el se analiza el nivel de perfil de variables que facilitan la operación y uso de recursos Se trabajó con una muestra constituida por los colaboradores de la Mype.

Palabras clave: Gestión, TIC.

## **ABSTRACT**

The main topic of this report is the ICT of the School of Administration of the Catholic University of Los Angeles de Chimbote (ULADECH), which aims to know the management of ICTs in an interactive module using a questionnaire for a good development in the Mype Botica Vitalis.

Currently, the use of ICTs is very important in the different functions of the systems that allows them to be at the forefront of technology.

The study is of a non-experimental, descriptive and transversal type, and the level of variables that facilitate the operation and use of resources is analyzed.

We worked with a sample constituted by the collaborators of the Mype.

Keywords: Management, TIC.

## I. INTRODUCCIÓN

Las TICs tienen una relación fundamental en el desarrollo de la tecnología, de tal manera por lo cual al no usar dichas herramientas, conlleva a que no puedan lograr un apropiado avance en la Mype. La función de las TICs como proveedoras de información se manifiesta en distintas áreas, esta función conlleva a tomar una decisión y a la retribución eficaz de los recursos escasos.

Díaz, Ficapal & Torrent (2013), la utilización de las TICs, son una fuente muy importante para actividad económica. En el Ecuador, solo el 30% de las Mypes emplean las ventajas de las TICs, cifras muy bajas en similitud a los diferentes Países de América Latina.

Diferentes estudios muestran que las TICs son una herramienta que facilita la estabilización de competitividad de las Mypes. (Caldeira & Ward, 2002). Las TICs se convierten en un sistema que apoya a la gestión en las Mypes, contribuyendo al aumento de productividad.

En la ciudad de Tacna la desigualdad tecnológica y el escaso conocimiento de las TICs, son algunos de los problemas que vienen afrontando las Mypes, ya que son herramientas de gestión derivado del avance tecnológico.

Castells, Pasola (2003), el cambio, conlleva a explorar con mayor acogida una innovación en las áreas económicas y sociales, de tal manera permite la recopilación y a su vez guardar información.

La implementación de las TICs en las Mypes les permitirá tener distintas técnicas y herramientas tecnológicas que facilita un intercambio principal en las etapas y procedimientos.

Uribe, Ortiz & Hernández (2013), define que las TICs, representa unos de los primeros elementos que pueden llevar a las Mypes a la transformación y competencia, se constituye en recursos estratégicos donde se ven actuales oportunidades en los establecimientos, con menor costo y a su vez la posibilidad de aceptación.

Por otro lado la Gestión permite a las Mypes cumplir un sin fin de requerimiento que requiere para así lograr sus objetivos, pues es un principio determinante para que puedan ser competitivas y tengan una posición destacando en el mercado, y así tener oportunidades y desarrollar los procesos internos de las Mypes, explorando la efectividad.

Miranda & Bañeguil (2004). En el aspecto universal y el impacto del Internet han sido considerablemente reconocidos, desarrollándose como técnica de comunicaciones básicas transformándose en un establecimiento de productos, ideas y servicios que tiene un porcentaje alto de beneficiarios a nivel del mundo.

Por lo tanto, la Gestión de las TICs representa un pacto de cambio significativo, incremento calidad y productividad, teniendo en cuenta diversas formas de organización y gestión que impactan diversos grados de utilidad.

Mipyme Perú (2013), el 60% en las pequeñas empresas en Arequipa, Lima y Trujillo no utilizan las diferentes instrumentos de TICs, los cuales son:

Redes sociales, Intranet corporativa, banda electrónica, páginas web, correo electrónico, entre otros.

Señala que las Mypes podrían acceder a bajos costos (con el uso de las TICs), y daría la fluidez en la operatividad de todo lo que se realiza.

La investigación considera en analizar la importancia del uso de las TICs, y proponer distintos formas para que así se pueda desarrollar el valor para las Mypes con el fin de transmitir el porque es importante el uso de las TICs, como medio de desarrollo tecnológico, dando a conocer nuevos enfoques sobre la utilización de las TICs para ser más competitivos en el mercado.

En Perú las pequeñas empresas el 98% del genero empresarial afrontan numerosas limitaciones interna y externa originadas de sus establecidas rangos y relaciones de participación que restringen buscar su capacidad de competencia, así mismo inicia un resultado perjudicial (MTPE, 2005), como el pequeño incremento de rendimiento, en comparaciones con el promedio de América Latina (Vela, Llonto & Elias, 2013).

Distintos autores, Choy (2010), Cardenas (2010), Armestar (2011) y Santander (2013), coincide que las en las medianas y pequeñas empresas de Perú

necesitan de competitividad porque no tienen algún instrumento de gestión, por el cual el obsoleto utilización de práctica modernas de gestión empresarial tiene dificultad en el acceso de comunicaron, innovación y tecnología, y cuenta con personal no acreditado, pues de esa manera perjudica su rendimiento.

### 1.1. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Las Mypes en Chile, en la última década han traído avances tecnológicos que hace 20 años eran privativas para la gran mayoría de la población como internet, telefonía móvil, pagos electrónicos, etc. Dichos avances le han dado grandes ventajas a la medianas y grandes empresas que han sabido hacer suyo todos los avances que serían competitivos en el mundo, lo que se desea saber si estos avances están llegando a las Mypes, si lo está incorporando a su forma de hacer negocios o simplemente los conocen nada más.

Mipyme Perú (2013), da a saber que el 21.00% de las Mypes del Perú posee una página web, fue aprobado “positivo”, asimismo su nivel es “bajo” en relación a diferentes países con una importante existencia de mypes”.

Las TICs son herramientas estratégicas para el desarrollo lo cual impulsa innovación y crecimiento económico, esto beneficiara a las Mypes del rubro Farmacias a tener un mejor resultado, ya que son fuente de información que les servirá como avance económico y social. De tal forma las TICs ayudaría a las Mypes a disminuir sus costes administrativos y promocionar mejor sus servicios y productos.

En esta investigación se podrá identificar que las Mypes en ciudad de Trujillo en el rubro Farmacias, deberían saber cómo dar un buen uso de las TICs logrando disminuir su riesgo, y así poder tener de manera más segura su información, aun tiempo real y al menor costo posible.

Asimismo en la ciudad de Trujillo en la **Botica Vitalis** donde se realizara el estudio, se observa que tienen poca utilización acerca de las herramientas de las TICs, esto sería a que no tienen una buena gestión que les permita estar actualizados con la tecnología que hoy en día es muy importante para diferentes negocios.

## **1.2. Enunciado de problema**

¿Cómo es la Gestión con la aplicación de la TICs en la Mype rubro venta de fármacos.-

Caso: **Botica Vitalis** en la ciudad de Trujillo, 2017?

## **1.3. Objetivo**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Conocer la gestión con la aplicación de la TICs en un módulo interactivo utilizando un cuestionario para un buen desarrollo en la Mype **Botica Vitalis**.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la gestión que permita avanzar las ventas en la Mype **Botica Vitalis** de la ciudad de Trujillo.
- Determinar la disposición de la micro y pequeña empresa **Botica Vitalis**, para incorporar las TICs en su avance de aprendizaje.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

En el estudio se justifica porque nos da a conocer la gestión con aplicación de la TICs, dirigido al rubro de Farmacias de la ciudad de Trujillo, pretendiendo saber si se aplica las técnicas de las TICs.

Asimismo, en esta investigación se busca conocer si hay un adecuado manejo de las TICs, en las Mypes trujillanas, es fundamental estimar la falta de averiguar acerca del beneficio de las TICs y a su vez conocer que tan importante es para las Mypes.

Se justifica porque se podrá identificar lo importante que son las TICs en las Mypes, que les permita ser más eficientes en sus actividades diarias y ayudar a agilizar los procesos de las ventas, control de inventarios y otros.

Finalmente se justifica porque beneficiara a los gerentes y colaboradores de las Mypes a tener un punto de partida donde podrán lograr un mejor crecimiento que les permita estar actualizados en la verificación de los productos y procedimientos, y a la vez les facilitara tener un mejor orden en cuanto a sus procedimientos asignados.



## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES

#### 2.1.2. INTERNACIONALES

**Álvarez C. & Llerena A. (2010).** En su tesis “Impacto de las TICs en el desempeño de las PYMES en Ecuador, Canton Salinas, provincia de Santa Elena”. De acuerdo a lo investigado sobre la Tecnología de Información y Comunicación, el 100% de Pymes tienen para sus comunicaciones un teléfono móvil, un 86% tienen computadoras en sus labores, el 75% posee posibilidad de acceder a internet y correos electrónicos. En las Pymes de Salinas un 3% utilizan la banda ancha para su comunicación y acceso a internet. Un determinado grupo de usuarios tienen para sus conexiones un acceso rápido limitada de la mano de los módems, así mismo cable y servicios inalámbricos dado por organizaciones de telefonía móvil. En las Pymes el 57%, tienen acceso a internet hace cuatro años y tienen páginas web, el 34% y 12% está en desarrollo. Por lo cual presenta el 46% de las Pymes, al finalizar el año 2010 presentara su identidad en World Wide Web. Solo el 7% de las pequeñas empresas tienen la disposición de intranet conectadas en sus establecimientos en su mayoría de porcentaje del 57% lo tiene hace más de cuatro años, mostrando que su uso es seguro.

La presencia de telefonía móvil el 86.9% de las pequeñas empresas, es de poca capacidad, tienen 5 líneas por empresas. Tiene mayor importancia la existencia de computadoras y acceso a internet en el campo administrativo de las Pymes, por lo cual del 100% de las pequeñas empresas lo utilizan. De tal forma la área en servicio y enseñanzas y en la área de investigación y desarrollo tienen diferentes equipos accesibles para una buena introducción de los estudiantes. Las Pymes que utilizan red en las diferentes actividades, un 89% tienen aquellos servicios al usuario y tienen acceso de diferentes equipos para indagar información en red. El 20% utiliza servicios de medios electrónicos.

En la finalización de los 4 años las instalaciones de acceso a internet, tiene un incremento rápido, con un porcentaje de 20% de incremento, se observa una innovación muy importante en las etapas de ir mejorando el manejo de las TICs. De tal manera las pequeñas empresas que no cuentan con la tecnología, dicen que no es necesario el 77%, de 11.5% considera oneroso su uso y un 70.7% no lo conoce.

Asimismo el efecto de las TICs, el 97% de las pequeñas empresas en Salinas piensan que al utilizar las TICs, le ha servido de ayuda para ir mejorando la administración en las pequeñas empresas. Diferentes afirmaciones de dicha mejora se ha clasificado en cinco grupos, lo cual sobresalen que se adquirido un progreso en los diferentes criterios: “Calidad, Productividad y Eficiencia” en secuencia de “Mejoramiento Administrativo” así como también en “Ventas y Rentabilidad”. Lo notable es que en las diferentes tareas beneficiosas y a su vez evaluadas, la afirmación tiene de favorecer aquellos criterios ante las distintas características. Las variaciones observadas ante los gerentes, se encamina a seleccionar al progreso de dicha afirmación con rapidez y así mejorando la gestión rentable que favorece la logística comercial de las Pymes.

Las Pymes reflejan modificaciones en la disminución de precios y así en el inicio de actuales establecimientos. Del mismo modo las TICs en las pequeñas empresas, se observa que el 14.1% de organismos, tienen escaso grado de acogida, por lo tanto de las Pymes tienen un 54.5% y las Pymes con un grado regular de aceptación de las TICs determina un 31.4% de pequeñas empresas. En su mayoría de porcentaje las organizaciones tienen poco nivel de acogida lo cual son aquellos “Hoteles y Restaurantes”, de tal manera aquella zona deben de llegar a posicionarse y a mejorar el uso de las TICs.

**Quevedo, Paniagua & Merino, (2009).** En su Tesis “Diagnostico y propuesta de solución para mejorar la Gestión Administrativa de las pequeñas empresas del sector comercio venta de electrodomésticos y muebles”, departamento la Paz – Salvador. Se tiene aquellos porcentajes: en dicho estudio, un 40.6% de los individuos entrevistados han sido gerentes de organizaciones, de tal manera da entender que son aquellos que están dirigiendo a un determinado número de comerciales, asimismo se entrevistó a jefes y encargados. Se analizo que la mayor parte de los directivos de las Pymes están en un nivel de egresados, por lo cual se entiende que cuentan con un conocimiento vital y general, en el grado universitario está compuesto en un 26.6% ya que tiene poca posibilidad de mencionar y tienen información aceptable para desarrollar un mayor aumento.

De las Pymes el 40,6%, tienen más de veintiún años de experiencias, por lo cual asigna una importancia en dichos establecimientos. Un 70.3% empezaron

la ejecución con uno a tres colaboradores y en el presente hay seis a diez empleados, se determina un aumento en el mercado. El sector interno que los encargados resaltaron el 37,7% da un aumento y un progreso de dichas empresas, se refiere a dar respaldo a los usuarios y dar a conocer variedad de productos, por lo cual una buena atención. Un 37.6%, perjudica y tiene poca obligación de parte de los colaboradores, como también la disposición y la poca responsabilidad que en dicha oportunidad se observa, por tal motivo afecta a las organizaciones a detenerse. Un 55% hacen una verificación periódica, los jefes están a cargo de inspeccionar a los empleados.

En las empresas los dirigentes mayormente son bachillerato, su preparación en la labor ha sido práctica, ya que en diversas circunstancias tienen poca información técnica que les permitiría tener las diferentes etapas administrativas. La forma de verificación que utilizan es acerca de la inspección visual, mayormente el proceso es evaluado por los dirigentes de las pymes.

**López (2016)** En estudio de investigación titulada TICs en la Actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá se concluye:

En su total las ferreterías tienen computador solo el 92% tienen servicio de internet lo cual es una causa sorprendente en la investigación por lo cual se valora un componente frecuente en la población actual, por lo cual conoce la esta forma de comunicarse si interviene al avance de operación y financiera de las ferreterías según a la captación de los representante ferreteros.

Asimismo son pocas Mypes que utilizan páginas web 78% en diferentes procesos su utilidad no están frecuente en el procedimiento cotidiano, se captó en los resultados que no tiene conexión con el uso de dichos instrumentos y los resultados económicos de las organizaciones, asimismo podemos explicar en los demás investigaciones que se pueden guiar de este estudio, analizando con profundidad los diferentes usos que se debe dar en relación a las páginas Web.

Utilizando dichas TICS en el rendimiento de finanzas con el análisis da a conocer como se relaciona utilizando los instrumentos de la tecnología y el crecimiento de las ventas seguido de los bajos costos y por ultimo del crecimiento de las ganancias, asimismo quiere decir de que la tecnología llega a afectar efectivamente el capital en la Mype.

La funciones operacionales no siempre tienen una relación utilizando dichas TICs por tanto puede no extender los efectos, por lo cual podrá lograrse manifestar la utilización de diferentes herramientas tecnológicas que relaciona mejorar el desarrollo de las responsabilidades de la Mype.

Se muestra que en solución se propone que dichos dirigentes puedan establecer una táctica y sugerir la importancia de la utilización de las herramientas tecnológicas con relación a la función para dicha organización. Asimismo se podrá a todos los colaboradores, pues se propone una táctica ordenada en distintos procesos de las Mypes del mismo rubro gracias a la incorporación con TICs están desarrollándose.

### **2.1.3. NACIONALES**

**Ruiz C. y Trinidad C. (2017).** En su estudio “Efecto de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en lima metropolitana y callao”. De acuerdo a lo investigado se observó que el 32.5% de las Mypes tienen la herramienta de correos electrónicos en: almacén, establecimientos de administración y abastecedor de logística más sofisticado. El 45% de las Mypes encuestadas tienen la herramienta de correo para la eficiente información entre las áreas lo tienen adelantado y un 10% lo tiene casi sofisticado, como rendimiento dichas Mypes tienen mejor elocuencia en las informaciones interna y externa por lo cual mejora el transcurso al tomar la mejor decisión, que son provechoso para el avance de la elaboración, asignación y interés a la persona haciéndolos más hábiles.

Según Giraldo (2004), el apropiado uso de TICs, se evidencia en la gestión que sea eficiente en trabajo, tendrá una aprobada incorporación de procedimientos teniendo que planear como también comercializar, teniendo una mejor habilidad como en la utilización de diferentes labores, así también en manejo de registros de artículos concluidos, corrigiendo las prácticas de finanzas y la liquidez de la organización.

El mejoramiento en la liquidez de finanzas muestra que el 12,5% de las Mypes han adquirido afectuosas ganancias por lo cual son más productivas a nivel internacional gracias a los avances de las TICs el 32.5% tuvieron mejores ingresos

pues un 32.5% tuvieron ingreso regular, dichos resultados es beneficioso así como también el 77.5% de las organizaciones que accedieron las TICs fueron productivos a nivel internacional y tuvieron ingresos ya sea el margen que llegaron.

En el resultado llegaron a 17.5% se cree que es esencial la enseñanza a través de domino con la finalidad de detener peligro la competencia con otros competidores. El 50% considera esencial y un 7.5% significativo. Díaz (2003) dice que la investigación para dichas organizaciones de numeración de veinte a cincuenta colaboradores dicha utilidad se dice que es muy menor lo cual la causa de usar la implementación de las TIC los trabajadores se adaptan a los instrumentos tecnológicos siendo productivo obteniendo un buen resultado de la investigación.

El 57.5% del desarrollo tecnológico con relación a sus distintos clientes están avanzados, el 7.5% están muy avanzados esto muestra a saber la conducta de su continuidad a negociar para favorecer las obligaciones en diferentes niveles ya sea Local e Internacional.

Este avance acerca de TICs debería estar dirigida bajo trabajadores autorizados teniendo una idea en efecto del estudio enfocado en los RR.HH. contratados por la organización informa que el 50% en Mypes se estima la importancia que se debe de tener en base al conocimiento de las enseñanzas. El 37% de las Mypes encuestadas lo denominan valioso para la productividad de las mismas por lo cual una causa principal para la competencia junto a los competidores internacionales pues se debe tener colaboradores con distintas disposición de comunicación con diferentes idiomas pues el 65% de las Mypes en Lima Metropolitana conoce lo esencial que es contratar a colaboradores que tengan dominio de los idiomas de lo cual se pretende vender dichos productos.

Así mismo las TICs son instrumentos apropiadas para aumentar la eficacia y cualidad en las distintas Mypes, asimismo poder ingresar con nuevos mercados, que permita una mejor comunicación y tener oportunidades que faciliten interconectarse con diferentes entidades.

**Cerquin, Diana (2014).** En sus Tesis “Propuesta de creación de una empresa de consultoría Administrativa para asegurar una óptima Gestión de la Mypes del Distrito de Cajamarca”. Se obtuvieron los siguientes resultados acerca de la investigación, un 38% contestaron que de entre seis y diez colaboradores en la organización, por tal motivo tienen una mayor responsabilidad de que las Mypes vayan por un buen camino en el sector elegido. De acuerdo a las encuestas de que si aplican la Administración en las Mypes, por lo cual el 73%, contestaron que si aplican la Gestión y quizás sea real ya que cuentan con una profesión de Administración por tal motivo es de mucha importancia de que se pueda acoger con las funciones de consultoría en base a la Administración.

Acerca de la preguntas cual es la persona encargada de Administrar su empresa, un 65% respondieron que son ellos mismos administran sus empresas. Por lo cual es de mucha importancia de que haya alguna empresa que este especializada en una consultoría administrativa.

Acerca de que si han acudido a algún evento sobre Gestión Administrativa, el 62% respondieron positivamente, y un 52% dijeron que no habían asistido por algunos motivos.

De acuerdo a las encuestas y a la pregunta de qué tipo de aprendizaje recibió, el 25% dijeron que es acerca de Administración, por tal motivo es ventajoso ya que la empresa que desea formar parte de esta, estará sujeta a dichos aspectos.

El 27% expresaron que no tuvieron capacitación porque no pensaba que era necesario, un 19% dijeron que no lo hicieron por la poca comunicación, y un 21% expresaron que no le dieron importancia.

Asimismo el 90%, de las encuestas demuestra que si hay la obligación de los servicios de la consultoria administrativa porque se percibe que es indispensable en una organización que brinde dichos trabajos especializados.

Lo cual un 43%, respondieron que les gustaría contar con una capacitación en Administración, de tal forma es importante porque se observa que la empresa tendría dicha demanda en sus servicios.

**Otaegui (2017).** En su tesis Correlación entre la Tecnología de Información y Comunicación Gestión del conocimientos en las Pymes de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015, su localidad estuvo establecida

con colaboradores por lo cual trabajan con diferentes organizaciones y diferentes localidades de Lima con un prototipo que constituyo cien personas. En este estudio se obtuvieron resultados, acerca del uso la Tecnología de Información y Comunicación facilitan dicho aumento de capacidad e innovación con aprendizajes nuevos. La utilización con la Tecnología de Información y Comunicación brinda mejorar el talento y capacidad de los colaboradores, que tienen como efecto la variación de distintos cosas. Se pudo determinar que hay una conexión utilizando las TICs y a su vez con gestión, dando a conocer la correlación que tiene a su vez con el aprendizaje de la Mype.

#### **2.1.4. LOCAL**

**Cano Urbina (2007).** En su tesis “Diseño de plan estratégico electrónico en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector manufacturero de Trujillo”. El presente estudio, las Mypes hacen su utilización de las TICs el 60% en ofimática, un 40% en internet, el 80% en teléfonos, lo cual se utiliza mejorar sus procedimientos y sea más productivo. El 50% de la Mype utiliza el office de Microsoft en una versión no formal, ya que su precio es alto. De tal forma da información y procedimientos nuevos. En su financiamiento las Mypes de Trujillo son atendidas en un 60% por cajas, aunque sus costos financieros son altos a diferencia de otras entidades financieras.

Asimismo un 46% permite comunicarse con sus proveedores a través de servicio de Internet, y un 13% con sus clientes. De tal manera un 49% hace búsqueda de información un 41% hace uso del correo electrónico, en conclusión el internet es un buen medio de comunicación en la empresa. En cuanto a que si conocen cual es la utilidad de las páginas web es del 14%, su utilidad es de dos cada cien de las Mypes, de lo cual el 26% es de la promoción de ventas por Internet.

El rápido avance de las TICs en las Mypes de Trujillo en su uso d telefonía móvil y internet, es conveniente como técnicas que apoya en su gestión y administración, asimismo es bueno la capacitación a sus colaboradores de dicha empresa.

**Montoya, M. (2013).** El estudio de investigación “Propuesta de un modelo de Gestión financiera para mejorar la situación económica financiera de las Mypes de comerciantes del mercado la Hermelinda”. Trujillo. Acerca a lo

investigado, se extrajeron los resultados. El 65% de los comerciantes hacen Gestiones financieras de manera experimental, un 5% de los microempresarios hacen sus Gestiones Financieras con libros de apuntes.

Lo cual el 75% de los comerciantes del mercado la Hermelinda les gustaría tener un prototipo con administración en base finanzas. Un 25% acerca de comerciantes, no les gustaría contar acerca de un prototipo de administración financiera, ya que les hace muy complicado su manejo. De tal forma el 70% de los comerciantes manifestaron que un prototipo de administración financiera permite incrementar su utilidad.

Asimismo el 30% de los comerciantes manifestaron que un tipo de gestión financiera no les ayudo a la mejora de su utilidad, del 75% de los comerciantes dicen que es muy factible la capacitación a los comerciantes, para utilizar las técnicas de gestión empresarial. El 25% manifestaron que no es importante la capacitación a los comerciantes, para utilizar las técnicas de gestión empresarial.

Se obtuvo los resultados extraídos en dicho estudio, se observa que el tipo de Gestión financiera se optimiza la gestión en los negocios aplicados, de tal forma el aumento y sostenibilidad de las Mypes es bajo por el nivel bajo en calidad de gestión empresarial.

**Uriol 2014).** La investigación titulada Caracterización de TICs de Calidad para las pequeñas empresas de la Asociación de pequeños empresarios industriales artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013, obtuvieron un efecto importante en base al estudio, donde dicho porcentaje en inteligencia en ofimática en los representantes de la APIAT el 61.92%, apreciando su nivelación de entendimiento que es irregular. Se puede decir que las TICS en el negocio se califica un 66.95% les parece que el uso de la tecnología en su negocio seria regular.

Por lo cual teniendo herramientas tecnologías el 59.41% se dice que los representantes lo considera aceptable. A su vez acerca de la administración para la Mype el 70.29% lo determina deficiente.



## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. TICs**

Cabero (2002), De acuerdo a las TICs: “Se podría decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones son los que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, giran no solo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”.

Por lo cual, los recursos más específicos de la población actualmente son los organizadores que acceden emplear distintos instrumentos que por lo cual se determina medios de comunicación.

Prattipati (2010), la industria de la Tecnología de Información y Comunicaciones simplifica los procesos a las empresas, haciendo un reducido costo y a la vez su utilización. Es así que la Tecnología de Información y Comunicaciones brinda un mejor desempeño para la empresa y ayuda a las organizaciones a cumplir los objetivos.

Las TICs en las empresas ayudan a realizar de forma eficiente aquellos procesos productivos, de tal forma explica acerca de la viabilidad en cuanto a las economías globales.

Las TICs, son necesarias para ayudar a realizar procesos competitivos que permitan enfrentar dichos desafíos en los distintos establecimientos, ya que cuentan con diferentes herramientas que ayudan a agilizar con rapidez los procesos de la empresa.

### **2.2.2. Distintas características de las TICs**

Kusteher - Pierre (2001), consideran las características

- La ponencia que permite a los objetos poder laborar en base a un número determinado de diferentes informaciones a su vez de manera continua.
- Los procesos tecnológicos con los elementos de distintos objetos, hace que sean más resistente y a su vez portátiles
- Acerca de existencia en base a la tecnología se puede decir que es un método eficiente acerca de información con las distintas sistemas de comunicación entre diferentes instrumentos tecnológicos

### **2.2.3. Ventajas competitivas generando el uso de TICs:**

Alderete & Gutiérrez (2012), dentro de las ventajas acerca de implementación de la Tecnología de Información y Comunicación en las diferentes etapas, son los siguientes:

- Disminuyen costos y errores laborales: las tecnologías tienen a estandarizar procesos, esto puede traer beneficios en cuanto a la reducción de costos y errores humanos “Para las mypes el uso de las TICs puede significar tanto una disminución en los costos de transacción (involucran costo de negociaciación, búsqueda de información, selección, contratación, gestión, etc.) como un incremento en los mismos.
- Ampliar el mercado para productos y servicios: es utilizar INTERNET como una plataforma de intercomunicación con otros países y culturas.

### **2.2.4. Ventajas que trae la implementación de las TICs**

- 1) Enriquecer la condición en cuanto a los clientes con relación del servicio.
- 2) Desarrollar un mejor tiempo de entrega, brindando importante de rapidez en el los diferentes procesos.
- 3) Menores costos, en cuanto a gastos de gestión.
- 4) Importante agilidad en la gestión.
- 5) Máyor difusión.
- 6) Prevenir alejamiento.
- 7) Tener distintos clientes, ampliando la cartera de obtener nuevos clientes
- 8) Tener la probabilidad a mercados distintos, de diferentes países.
- 9) Apertura con nuevos mercados.
- 10) Fidelizar con nuevos clientes.

### **2.2.5. Tipos de las TICs**

Kustcher - St. Pierre (2001), la Tecnología de Información y Comunicación sobresale en el aprendizaje de la educación, las cuales son:

- Las máquinas electrónicas y los periféricos, son instrumentos que se pueden almacenar distinta información y a su vez son más eficientes en las organizaciones.
- Administran Información: son distintos sistemas que procesan todo tipo de programas como las hojas de cálculo base de datos entre otros.
- Mediante las distintos sistemas que nos brinda la tecnología beneficia la comunicación digital mediante mensajes electrónicos videos llamadas etc.

Diferentes posibilidades perjudica todas las esferas de la función humana, es decir muchas personas carecen de herramientas para poder comunicarse. Donde se ha ido desarrollando contenidos en diferentes herramientas, al hacer diferentes compras, donde se puede realizar a través de Internet.

Leibowicz (2003), en el aprendizaje de todo colaborador, hay distingos grupos de herramientas tecnológicas por lo cual han contribuido obteniendo principales niveles los cuales son: distintas sistemas de información.

Asimismo los medios masivos de comunicación contribuyen a ser más efectivo y a su vez eficientes con las etapas del desarrollo de toda persona

### **2.3. GESTION EMPRESARIAL**

Se refiere a las unidades habilidades dirigidas con una finalidad de que la organización pudiera ser aceptable económicamente. Por lo cual tiene un sin número de elementos, como lo financiero y también por ser productivo.

Lo primordial de la Gestión empresarial agrupa a diferentes competencias que deben estar en diferentes competencias que a su vez deben cubrir un determinado número de actividades.

Así mismo hay distintos programas de educación que trata sobre dicho tema con el objetivo de tener un aprendizaje.

La Gestión empresarial también se define como el desarrollo que organiza, planear, integrar, direccionar y controlar los recursos de empresa con el fin de tener un beneficio y a su ves alcanzar sus metas.

También se define como la coordinación de las actividades de trabajo, de manera que se trabaje en forma eficaz con diferentes individuos.

#### **2.4. Se basan cuatro funciones:**

- **Planificar:** es la programación de objetivos de la organización, en un nivel estratégico necesarios para llevar a cabo la misión de la manera más eficiente.
- **Organizar:** es la organización de distintas labores, estableciendo quien y en qué momento se va a ejecutar. Delimita funciones y responsabilidades.
- **Dirección:** vinculado con los líderes tienen a motivar a los diferentes colaboradores de la empresa para que ejecuten sus labores.
- **Controlar:** con la finalidad de corregir los errores que puedan surgir a través del desarrollo de la Gestión empresarial.

a) Área en Función a la Administración: analiza las funciones de las organizaciones.

- **Financiación:** es aquella inversión, ganancia en base a un margen establecido.
- **Marketing:** se denomina el producto, precio, plaza y promoción.
- **RR.HH:** trabajo en equipos, agradable clima laboral, capacitaciones.
- **Operaciones y producción:** bajo costos en producción, minimizar el tiempo en cuanto a la fabricación.
- **Desarrollo de investigación:** herramientas que ofrece la tecnología de manera simultánea.

1. **Formular distintas estrategias:** Implica de un determinado número de opciones en función a sus distintas oportunidades que la empresa pueda tener en su desarrollo.

#### **2.5. FUNCIÓN EN ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

Chiavenato (2001), denomina que la empresa cuando es pequeña, compuesta con un menor número de colaboradores, es poco necesario la asignación precisa en determinar a su vez asociar funciones.

La Mype no requiere disconformidad tampoco que sea especializada en distinguir la labor del colaborador. En el proceso de que las organizaciones se

desarrollan y varían las funciones, están dirigidas a distribuirse y transformar en obligaciones.

La definición de un sector asigna la área, y división de la organización en cuanto al colaborador teniendo prioridad para el desempeño de funciones específicas.

## **2.6. MYPE**

### **Concepto**

Las Mypes en nuestro país cumplen una función muy importante en cuanto a la economía. Brindan empleo al 80% de los habitantes de la población y genera el 40% del PBI.

Las pequeñas empresas comprende diferente funciones principales en economía en el Peru, entre lo importante se menciona aportación generando de empleo.

## **2.7. Beneficios de las Mypes**

Dicho programa Perú Emprendedor, y a su vez el Instituto de Desarrollo del Sector Informal. Una de las principales instituciones de promoción en medianas empresas, se establece como un oficio de apoyo de la organización y concentración de las actividades indispensables y así colaborar en aumento de la competitividad en las pequeñas empresas de distintos establecimientos que colaboran. Unos de las metas es impulsar la comunicación de la pequeña empresa a dicha comunicación de los diferentes ocasiones de negocios de distintos planes y promociones comerciales, mejorando el ingreso de las Mypes a distintas capacitaciones, de diferentes temas empresariales, y asignar un efectivo uso de la Tecnología de Información y Comunicación en cuanto a técnica del negocio.

Asimismo dichos objetivos son:

- Promoción y desarrollo de mercados.
- Desarrollo de servicios empresariales y productos.
- Desarrollo de promoción de TIC.

## **2.8. Régimen laboral en las Mypes**

En Perú, asociaciones técnicos conjuntos, compuesto por colaboradores y encargados oficiales que analiza temas decisivos para los colaboradores de la

economía informal, que en la actualidad están haciendo una iniciativa legislativa para asegurar los derechos de los colaboradores de la economía informal y los colaboradores independientes y así promover el desarrollo de la disposición de dicha habilidad. En el programa SYNDICOOP, resultado de la iniciativa conjunta de Alianzas Cooperativa Internacional, la Confederación Sindical Internacional y la OIT en África, se ha demostrado la ayuda positiva que pueden ejecutar los sindicatos y las cooperativas en la economía informal de afirmado que las cooperativas y sindicatos son socios naturales cuando se da a facilitar los servicios y a la vez el apoyo que necesitan los colaboradores de la economía informal que se encuentran en situaciones de poca protección.

## **2.9. Características**

Se describen los siguientes requisitos para calificar a la Mype, según la Ley N° 28015, dicha empresa de tener hasta 10 trabajadores, de los cuales las ganancias anuales no deben ascender los 150 UIT. Se empleara a asociaciones, agrupaciones de empresarios, lo cual no tengan más de diez trabajadores.

Las condiciones para clasificar a la pyme han modificado: aumenta de cincuenta a cien colaboradores, de tal forma aumenta la ganancia anualmente de 850 UIT a 1700 UIT, incluso aquellos límites estarán ajustados en 2 años por el MEF.

## **2.10. Perú y su desarrollo económico en las Mypes**

Se observa en el aporte al PBI nacional:

En las Mypes contiene el 98% de los habitantes en la población empresarial tan solo aporta el 41.1% de PBI, a causa de dicho incumplimiento tiene el 72.6% del total de más Mypes, donde se da el poco uso de la administración, que no proporciona una visión de ganancias.

Tiene una principal participación que viene del sector de servicios por lo cual es la tarea predominante en las pequeñas empresas, son de sector agricultura.

### **III. HIPÒTESIS**

La investigación no se tiene hipótesis por ser una investigación Descriptiva y Cuantitativa, en la cual según el autor Hernández, nos da a conocer que una investigación es cuantitativa cuando se aplica como plantear un problema de investigación, en las cuales se analizan los objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y la evaluación de la investigación con las posibles deficiencias en el problema. Así mismo un planteamiento es cuantitativo cuando se afinan ideas, evalúan, comparan e interpretan un problema.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la Investigación

El presente estudio es de un tipo de investigación cuantitativa de diseño No experimental – Transversal – Descriptiva.

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

No experimental, porque el diseño de la investigación no manipula o tergiversar las variables de la investigación.

Transversal, debido a que se recolectan un numero de datos en tiempo determinado.

Descriptiva porque según Hernández, en la investigación hay una realidad que conocer, lo cual se puede dar a través de la mente, mediante este modelo de investigación se realizan fenómenos sin manipular variables, lo cual no hacemos variar las variables dependientes. Finalmente se hace en una investigación no experimental, se observa distintos fenómenos que se dan en un contexto natural, y luego se pueda analizar.

$$\mathbf{M = O}$$

**Donde:**

**M = MUESTRA**

**O = OBSERVACIÓN**

### 4.2. Población y muestra

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

- **Universo:** el uso está conformado por 04 trabajadores del sector Farmacia y Salud, rubro ventas de fármacos, ubicada en la Calle los Zafiros 284 Urb. Santa Ines Trujillo.
- **Muestra:** se recolectaran datos, a través de encuestas, basadas en 16 preguntas de Gestión y TICs para el desarrollo de la Mype.



#### 4.3. Definición y Operacionalización de Variable

**GESTIÓN CON LA APLICACIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RUBRO VENTA DE FÁRMACOS.-CASO: BOTICA VITALIS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2017.**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala Valorativa	Variables
<b>V1 GESTIÓN DE TIC'S</b>	Planeación para mejorar el uso de las TICs	1.1.1 Appreciar los Valores corporativos y Estrategias en todo momento.  1.1.2 Valorar la Comunicación a través de las redes informáticas en un determinado tiempo.	1. ¿La Mype cuenta con valores corporativos?  2. ¿Se ejecutan estrategias dentro de la Mype para cumplir con las metas y objetivos?  3. ¿Cree que es importante la comunicación mediante el uso de las herramientas tecnológicas?  4. ¿Utiliza algún sistema informático?	Encuesta	Siempre A veces Nunca	Planeación para mejorar el uso de las TICs
	Organización y Capacitación Tecnológica	1.1.1 Determinar las Funciones y Responsabilidades para el manejo de las herramientas tecnológicas en un determinado tiempo.  1.1.2 Appreciar la capacitación en	5. ¿Cumple con las funciones y responsabilidades dentro de la Mype?  6. ¿La Mype utiliza alguna herramienta tecnológica para las ventas?  7. ¿Se realiza algún tipo de capacitación para la mejora de la Mype?	Encuesta	Siempre A veces Nunca	Organización y Capacitación Tecnológica

		función del uso de la tecnología hoy en día.	8. ¿Cree que es importante el uso de la tecnología en sus labores?			
	Dirección y Procesos de mejora	<p>1.1.1 Valorar la Coordinación para el aprendizaje de los instrumentos de las TICs de acuerdo a la situación determinada.</p> <p>1.1.2 Determinar las estrategias para obtener un mejor resultado con el uso de la tecnología en un determinado tiempo</p>	<p>9. ¿Se programan y coordinan todas las actividades encaminada para mejorar las ventas dentro de la Mype?</p> <p>10. ¿La Mype utiliza algún instrumento tecnológico para mejorar el aprendizaje colaborativo?</p> <p>11. ¿Cree que es importante las estrategias para obtener un mejor resultado en las ventas?</p> <p>12. ¿Cree que el uso de la tecnología aporte algún beneficio?</p>	Encuesta	Siempre A veces Nunca	Dirección y Procesos de mejora
	Control y Información de las TICs	<p>1.1.1 Valorar el desempeño en la información de las TICs en todo momento</p> <p>1.1.2 Apreciar el desarrollo de nuevos conocimientos para tener una buena comunicación en sus labores diarios.</p>	<p>13. ¿Cree que teniendo un buen desempeño en sus labores podrá tener un mejor resultado?</p> <p>14. ¿Considera que es necesario obtener información acerca de las TICs?</p> <p>15. ¿Es importante para la Mype tener una buena comunicación en sus labores?</p> <p>16. ¿Considera que el desarrollo de nuevos conocimientos podría ser beneficioso para la Mype?</p>	Encuesta	Siempre A veces Nunca	Control y Información de las TICs

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** Durante el avance de nuestro estudio, empleara la metodo de las Encuestas

**Instrumentos:** La recolección de la información del estudio, se empleara una encuesta, el cual está basado mediante 16 preguntas, distribuidas en Gestión y TICs.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para los datos extraídos en el estudio, se utilizara el análisis descriptivo. El procesamiento de los resultados obtenidos se realizó mediante el programa de Microsoft Excel mediante donde se logró realizar la base de datos elaborando tablas de distribución y gráficos estadísticos.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Marco Teórico	Hipótesis	Variable	Metodología
<p><b>Enunciado</b></p> <p>¿Cómo es la gestión con aplicación de TICs en las Mypes - rubro ventas de fármacos . Caso: Botica Vitalis en la ciudad de Trujillo, 2017?</p>	<p><b>Objetivos</b></p> <p><b>General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la gestión con aplicación de la Tecnología de la Información y la Comunicación en un módulo interactivo utilizando un cuestionario para un buen desarrollo en la micro y pequeña empresa <b>Vitalis.</b></li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la gestión que permita mejorar las ventas en la micro y pequeña</li> </ul>	<p><b>Antecedentes</b></p> <p><b>A nivel internacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Álvarez C. &amp; Llerena A. (2010). En su tesis “Impacto de las TICs en el desempeño de las PYMES en el Ecuador, canton Salinas, provincia de Santa Elena”.</li> </ul> <p><b>A nivel local:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uriol (2014). En su tesis titulada Caracterización de las Tecnologías de Información de Comunicaciones de Calidad en las Micro y</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La investigación, no se considera hipótesis, por ser una investigación descriptiva cuantitativa, en la cual nos da a conocer que una investigación es cuantitativa cuando se aplica como plantear un problema de investigación, en las cuales se analizan los objetivos, preguntas, justificación,</p>	<p><b>Gestión de Tic´s</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación para mejorar el uso de las TICs.</li> <li>• Organización y Capacitación Tecnológica.</li> <li>• Dirección y Procesos de mejora.</li> <li>• Control y Información de las TICs</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación aplicada:</b></p> <p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental – Transversal – descriptiva</p> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p>Población censal</p>

	<p>empresa <b>Vitalis</b>. de la ciudad de Trujillo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la disposición de la micro y pequeña empresa <b>Vitalis</b>, para incorporar la Tecnología de la Información y la Comunicación en su proceso de aprendizaje.</li> </ul>	<p>Pequeñas Empresas (Mypes) de la Asociación de pequeños empresarios industriales artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cano Urbina (2007)</b>. En su tesis “Diseño de plan estratégico electrónico en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector manufacturero de Trujillo”.</li> </ul>	<p>viabilidad y la evaluación de la investigación con las posibles deficiencias en el problema</p>	<p><b>Universo:</b> conformado por 4 farmacéuticos</p> <p><b>Muestra:</b> cuestionario</p>
--	--	---	--	--

#### **4.7. Principios éticos**

La investigación está basado a la Mype, empleando como principios la confiabilidad y confidencialidad, debido me mediante las encuestas pudimos determinar distintas oportunidades reales

#### **4.8. Beneficencia y no maléfica**

En la cual se asegura la comodidad e integridad de las personas que participan en la investigación determinada.

#### **4.9. Consentimiento informado y expreso**

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

#### **4.10 Responsabilidad**

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

## V. RESULTADOS

Tabla N° 1:  
*Planeación para mejorar el uso de las TICs*

<b>Datos Generales</b>	<b>Número de Colaboradores</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Valores Corporativos</b>		
Siempre	4	100%
A veces	0	
Nunca	0	
Total	4	100%
<b>Estrategias para cumplir las metas y objetivos</b>		
Siempre	3	75%
A veces	1	25%
Nunca	0	0%
Total	4	100%
<b>Uso de las herramientas tecnológicas</b>		
Siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%
<b>Sistema informático</b>		
Siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Tabla N° 2:  
*Organización y Capacitación Tecnológica*

<b>Funciones y responsabilidades</b>		
Siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%
<b>Herramienta tecnológica</b>		
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	4	100%
Total	4	100%
<b>Capacitación</b>		
Siempre	0	0%
A veces	4	100%
Nunca	0	0
Total	4	100%
<b>Uso de la tecnología</b>		
Siempre	3	75%
A veces	1	25%
Nunca	0	0%
Total	4	100%



Tabla N° 3:  
*Dirección y Procesos de mejora*

<b>Mejorar las ventas dentro de la Mype</b>		
Siempre	3	75%
A veces	1	25%
Nunca	0	0%
Total	4	100%
<b>Mejorar el aprendizaje colaborativo</b>		
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	4	100%
Total	4	100%
<b>Estrategias</b>		
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	4	100%
Total	4	100%
<b>Beneficio de la tecnológico</b>		
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	4	100%
Total	4	100%

Tabla N° 4:  
*Control y Información de las TICs*

<b>Desempeño en sus labores</b>		
Siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%
<b>Información de las TICs</b>		
Siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%
<b>Comunicación en sus labores</b>		
Siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%
<b>Nuevos conocimientos</b>		
Siempre	4	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa del rubro fármacos.

Caso: Botica Vitalis en la ciudad de Trujillo, año 2017.

### **5.1. Análisis de resultados y discusión**

- El 100% de los encuestados dijeron que la Mype cuenta con valores corporativos.
- El 75% de los encuestados respondieron que ejecutan estrategias para poder cumplir con las metas y objetivos en la Mype, lo cual contrasta con Montoya, M. (2013) que en su investigación el 70% de los comerciantes manifestaron que un modelo de gestión financiera les ayudo a incrementar su utilidad.
- El 100% de los encuestados dijeron que es de mucha importancia el uso de las herramientas tecnológicas, lo cual contrasta con Álvarez C. & Llerena A. (2010) que en su investigación el 97% de las pequeñas empresas en Salinas piensan que

la utilización de las TICs les ha servido de ayuda para ir mejorando la administración.

- El 100% de los encuestados respondieron que hacen la utilización de un sistema informático, lo cual coincide con Cano Urbina (2007), que en su estudio de investigación las Mypes hacen la utilización de las TICs el 60% en ofimática, el 40% en internet, el 80% en teléfonos, lo cual hace mejorar sus procedimientos y a su vez sea más productivo.
- El 100% de los encuestados cumple con funciones y responsabilidades en la Mype, lo cual contrasta con Cerquin, Diana (2014), que su estudio de investigación el 38% contestaron que de entre seis y diez colaboradores en la organización tienen una mayor responsabilidad de que las Mypes vayan por un buen camino en el sector elegido.
- El 100% de los encuestados pocas veces hacen uso de alguna herramienta tecnológica, lo cual contrasta con Uriol (2014), que en su estudio de investigación 66.95% hacen el uso de las TICs en su negocio.
- El 100% de los encuestados pocas veces realizan capacitación para la mejora de la Mype, lo cual contrasta con Cerquin, Diana (2014), que en su estudio de investigación, el 27% expresaron que no tuvieron capacitación porque pensaba que era necesario, un 19% respondieron que no lo hicieron por la poca comunicación y un 21% expresaron que no le dieron importancia.
- El 75% de los encuestados se programan y coordinan las actividades encaminadas para mejorar las ventas, por lo cual contrasta con Quevedo, Paniagua & Merino, (2009), que en su estudio de investigación el 37,7% de los encargados en cuanto a sus responsabilidades da un aumento y un progreso en la organización dando a conocer la variedad de productos.
- El 100% de los encuestados respondieron que pocas veces utilizan algún instrumento tecnológico para mejorar su aprendizaje, lo cual contrasta con Álvarez C. & Llerena A. (2010), en su estudio de investigación el 77% consideran que no es necesario el uso tecnológico.
- El 100% de los encuestados les parece importante las estrategias para obtener un mejor resultado en las ventas.
- El 100% de los encuestados respondieron que es beneficioso el uso de la tecnología, lo cual contrasta con Cano Urbina (2007), que en su estudio de

investigación que el 46% permite comunicarse con sus proveedores a través de servicios de Internet.

- El 100% de los encuestados respondieron que teniendo un buen desempeño en sus labores se podrá tener un mejor resultado.
- El 100% de los encuestados considera que es necesario obtener información acerca de las TICs, lo cual contrasta con Álvarez C. & Llerena A. (2010), en su estudio de investigación, el 54.5% de las Pymes tienen un grado regular de aceptación de las TICs.
- El 100% de los encuestados respondieron que es importante tener una buena comunicación en sus labores.
- El 100% de los encuestados consideran que el desarrollo de nuevos conocimientos son beneficios para la Mype.

## VI. CONCLUSIONES

- 1) Concluimos que en la micro y pequeña empresa, el problema radica por falta de Gestión y/o capacitación con los colaboradores. Por tal motivo, es preciso mencionar que es necesario tener un mejor manejo que les ayudaría al desarrollo de sus labores, así mismo brindando una buena comunicación que les permita estar orientadas en los objetivos de la organización.
- 2) Por otro lado se identificó que en la Botica Vitalis, los colaboradores poseen un conocimiento básico acerca de las herramientas de información, sin embargo las TICs son fundamentales para la realización de sus labores diarias ya que les brindaría una gran oportunidad de crecimiento y sobre todo tener información en el menor tiempo posible.

Concluyo que la Gestión y las TICs son importantes para la Mype ya que van de la mano y por lo cual les permite hacer cambios que les llevaría a ser más eficientes en el proceso de sus actividades.

Asimismo, las nuevas tecnologías son una gran oportunidad para la mejora la gestión de la Botica, teniendo comunicación que permita tener acceso en relación con los clientes.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones

- La Mype debe mejorar la gestión para facilitar e identificar oportunidades, sobre todo la capacitación y comunicación con los colaboradores, y así conseguir aumentar los resultados óptimos que a su vez les permita tener una buena ejecución, tomando decisiones adecuadas con el objetivo de obtener mejores beneficios.
- Las TICs, es una herramienta que les ayudaría a potenciar a la Mype en su actividad comercial, pues desarrollando una buena gestión que facilita la labor de obtener información relativa de sus productos.

Por último se recomienda tener un programa que facilite la elaboración de recetas electrónicas con el fin de mejorar su proceso de cada uno de sus labores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Vela, L., Llonto, Y. & Elías, S. (2013). Análisis de la productividad en las mype del sector manufactura y servicios en la ciudad de Chiclayo en el año 2011. Una aproximación teórica y evidencia empírica. Instituto Economía y Desarrollo. Lambayeque, Perú. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Productividad\\_Mypes %20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Productividad_Mypes%20(1).pdf)
- **López (2016)** En su tesis titulada TICs en la Actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3893/MICRO\\_TI\\_C\\_PAREDES\\_CONTRERAS\\_ROXANA\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3893/MICRO_TI_C_PAREDES_CONTRERAS_ROXANA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Otaegui (2017). En su tesis Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las Pymes de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015. Recuperado por [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14944/Sotelo\\_VJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14944/Sotelo_VJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alderete , M. A., & Gutiérrez, L. (Mayo de 2012). TIC y productividad en las industrias de servicios. Bogotá: Facultad de Economía Universidad del rosario.
- **Uriol (2014)**. En su tesis titulada Caracterización de las Tecnologías de Información de Comunicaciones de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) de la Asociación de pequeños empresarios industriales artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013. Recuperado por [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3714/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_COLINA\\_NANO\\_ISABEL\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3714/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_COLINA_NANO_ISABEL_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ansoff, H. Igor (1965). Corporate Strategy. New York: McGraw Hill.
- Cabero, J. (2005) Cibersociedad y juventud: la cara oculta (buena) de la Luna, en AGUIAR, M.V. y FARRAY, J.I. (2005): Un nuevo sujeto para la sociedad de la información. A Coruña, Netbjblo. Obtenido de <http://tecnologiaedu.us.es/bibliovir/pdf/ciberjuve.pdf>
- Cosío Cardenas, Juan (2001). Teorías Administrativas. Lima: Ed. UIGV

- Chiavenato (2001). *Administración Teoría, Proceso y Práctica*. (3era Ed.). Colombia: McGraw Hill.
- Guanilo (2002). *El Planeamiento Estratégico y la Capacitación Superior*. Lima: Ed. UIGV
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Formulación de Hipótesis*.
- Kustcher N., y St.Pierre A., (2001) *Pedagogía e Internet Aprovechamiento de las Nuevas Tecnologías*. Editorial Trillas México DF.
- Leibowicz, J. (2003) Ante el imperativo del aprendizaje permanente, estrategias de formación continua. obtenido en <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/9/pdf/cap3.pdf>
- Ley 28015. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*.
- Prattipati, S. N. (2010). Sustainability and the role of information and communications technologies. *Business Renaissance Quarterly*. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/813326926?accountid=43847>
- Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary. (1996). *Administration* (10 Ed.) Mexico: Prentice Hall
- Serna Gómez, (1994). *Planeación y Gestión Estratégica*. Santa Fe de Bogotá: Legis Editores S.A.



**ANEXO**  
**Anexo 01. Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO  
APLICADO AL DUEÑO Y COLABORADORES DE LA MICRO Y PEQUEÑA  
EMPRESA**

El presente cuestionario se recolectara la información de la micro y pequeña empresa para desarrollo en el estudio de investigación titulado: Gestión con la aplicación de la tecnología de información y comunicación en la Mype rubro venta de fármacos.-Caso: Botica Vitalis en la ciudad de Trujillo, 2017, para optar el grado académico de bachiller en administración.

Le agradeceré se sirva responder las siguientes preguntas relacionadas a su empresa

Encuestador: ..... Fecha: ..... / ..... / .....

1. ¿La Mype cuenta con valores corporativos?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
  
2. ¿Se ejecutan estrategias dentro de la Mype para cumplir con las metas y objetivos?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca

3. ¿Cree que es importante la comunicación mediante el uso de las herramientas tecnológicas?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
4. ¿Utiliza algún sistema informático?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
5. ¿Cumple con las funciones y responsabilidades dentro de la Mype?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
6. ¿La Mype utiliza alguna herramienta tecnológica para las ventas?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
7. ¿Se realiza algún tipo de capacitación para la mejora de la Mype?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
8. ¿Cree que es importante el uso de la tecnología en sus labores?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
9. ¿Se programan y coordinan todas las actividades encaminada para mejorar las ventas dentro de la Mype?
  - a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
10. ¿La Mype utiliza algún instrumento tecnológico para mejorar el aprendizaje colaborativo?
  - a) Siempre

- b) A veces
  - c) Nunca
11. ¿Cree que es importante las estrategias para obtener un mejor resultado en las ventas?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
12. ¿Cree que el uso de la tecnología aporte algún beneficio?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
13. ¿Cree que teniendo un buen desempeño en sus labores podrá tener un mejor resultado?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
14. ¿Considera que es necesario obtener información acerca de las TICs?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
15. ¿Es importante para la Mype tener una buena comunicación en sus labores?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca
16. ¿Considera que el desarrollo de nuevos conocimientos podría ser beneficioso para la Mype?
- a) Siempre
  - b) A veces
  - c) Nunca

## ANEXO 02. Figuras

Tabla 01

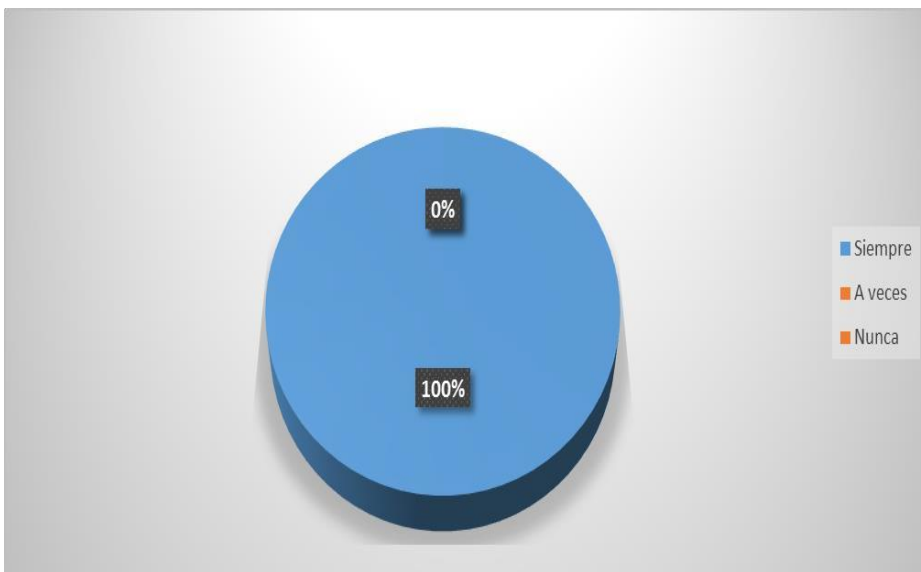


Figura N° 1 Valores Corporativos

Fuente: Tabla 1

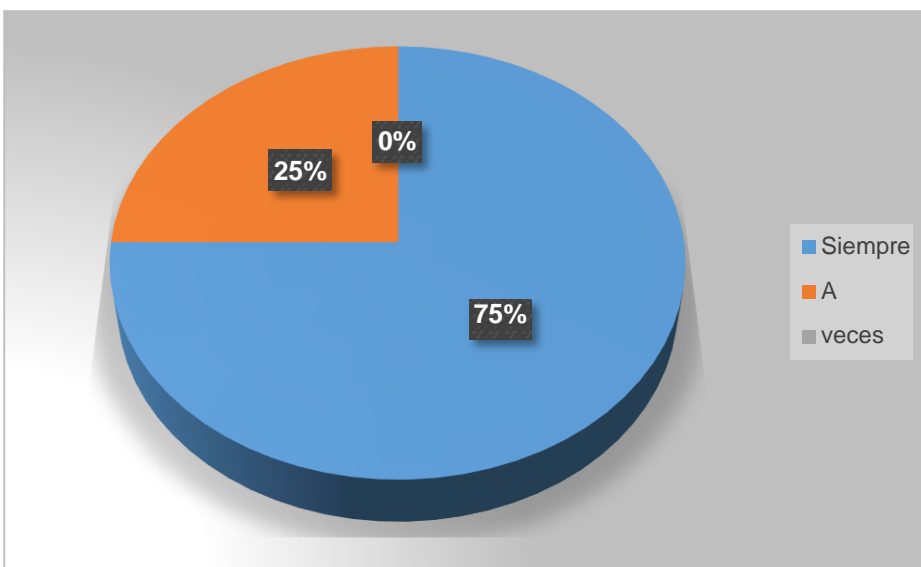


Figura N° 2 Estrategias para cumplir las metas y objetivos

Fuente: Tabla 1

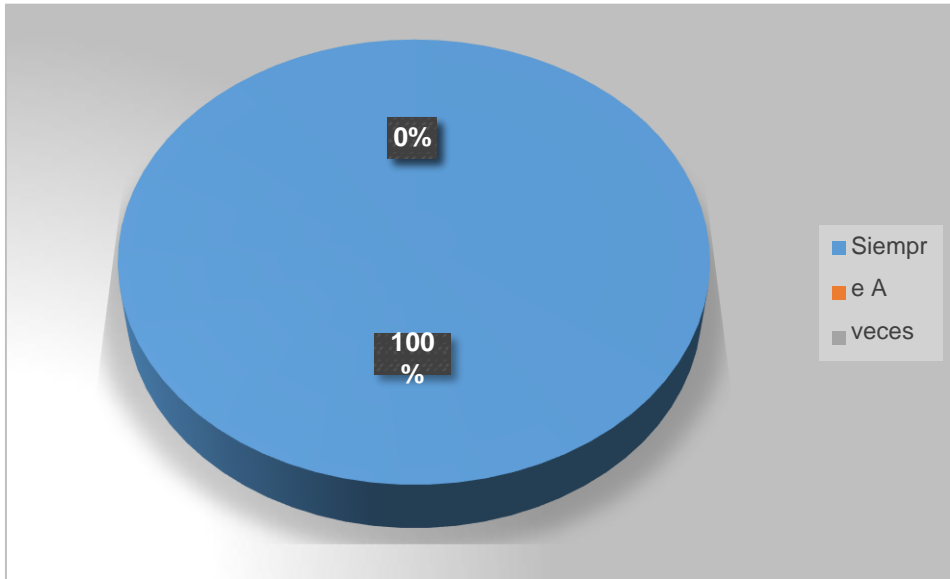


Figura N° 3 Uso de las herramientas tecnológicas

Tabla: 1

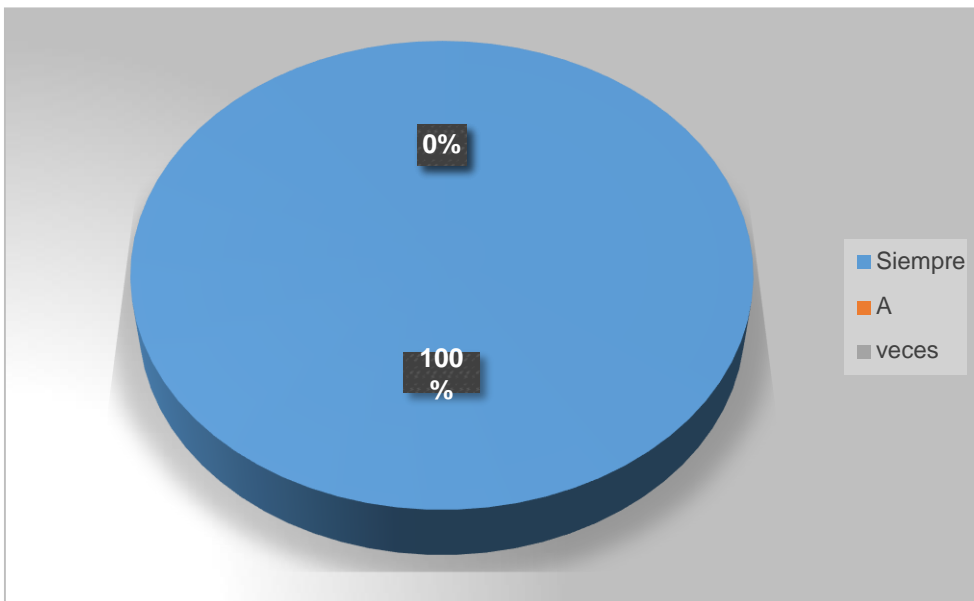


Figura N° 4 Sistema informático

Tabla: 1

Tabla 2

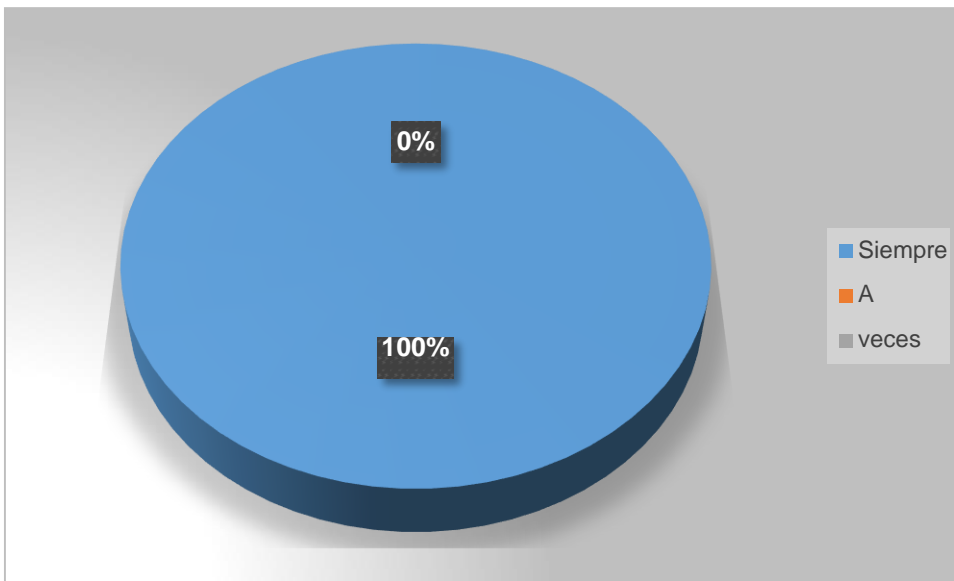


Figura N° 5 Funciones y responsabilidades

Fuente: Tabla 2

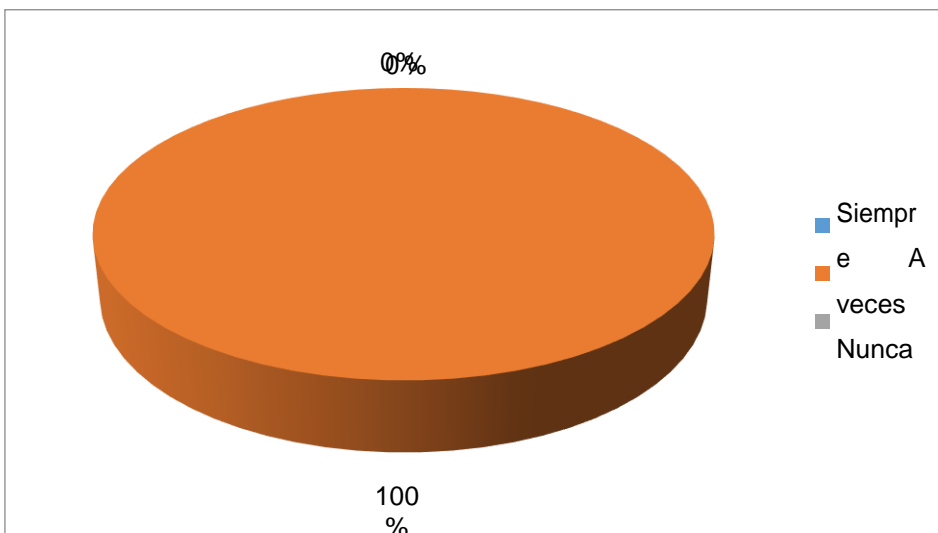


Figura N° 6 Herramienta tecnológica

Fuente: Tabla 2

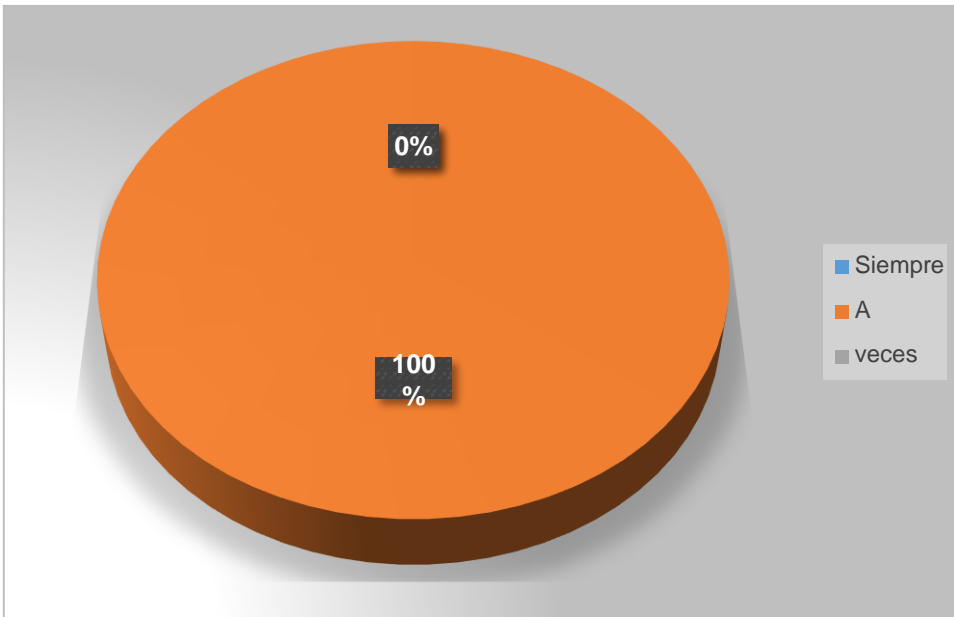


Figura N° 7 Capacitación

Fuente: Tabla 2

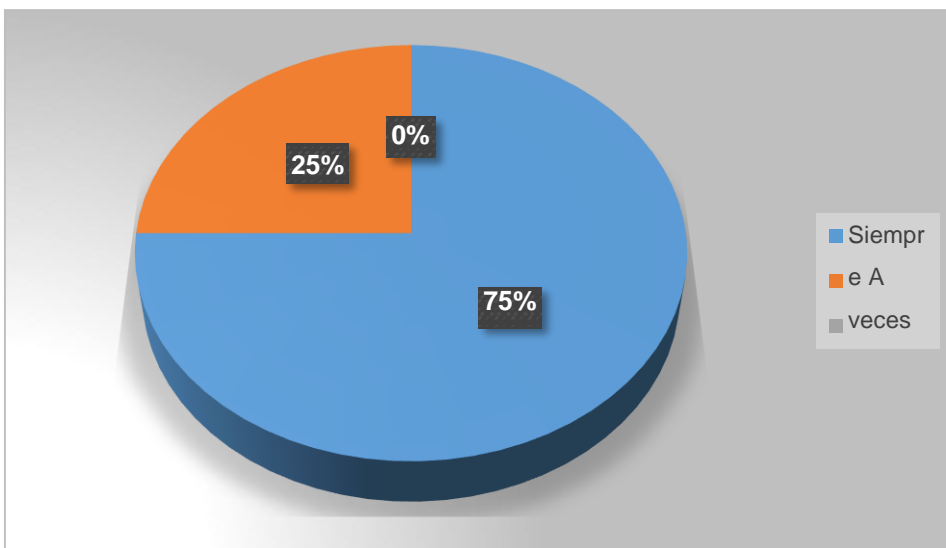


Figura N° 8 Uso de la tecnología

Fuente: Tabla 2

**Tabla 3**

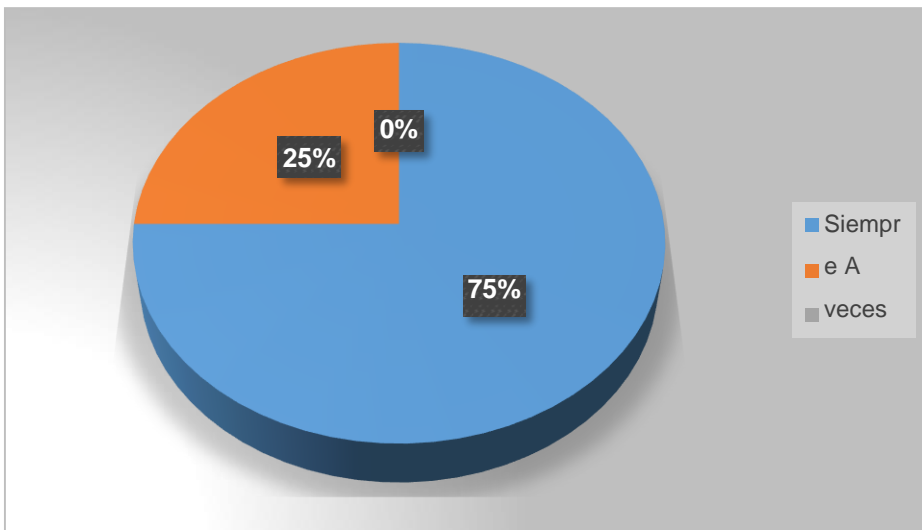


Figura N° 9 Mejorar las ventas dentro de la Mype

Fuente: Tabla 3

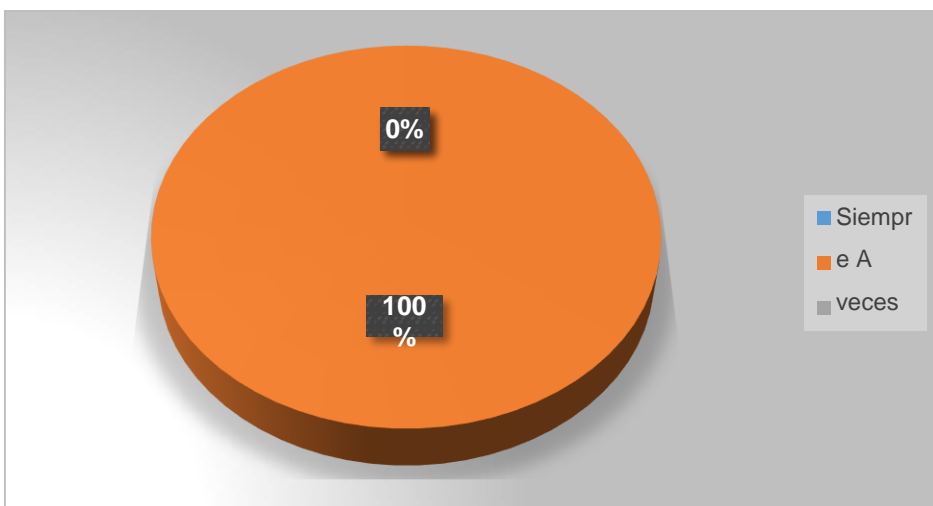


Figura N° 10 Mejorar el aprendizaje colaborativo

Fuente: Tabla 3



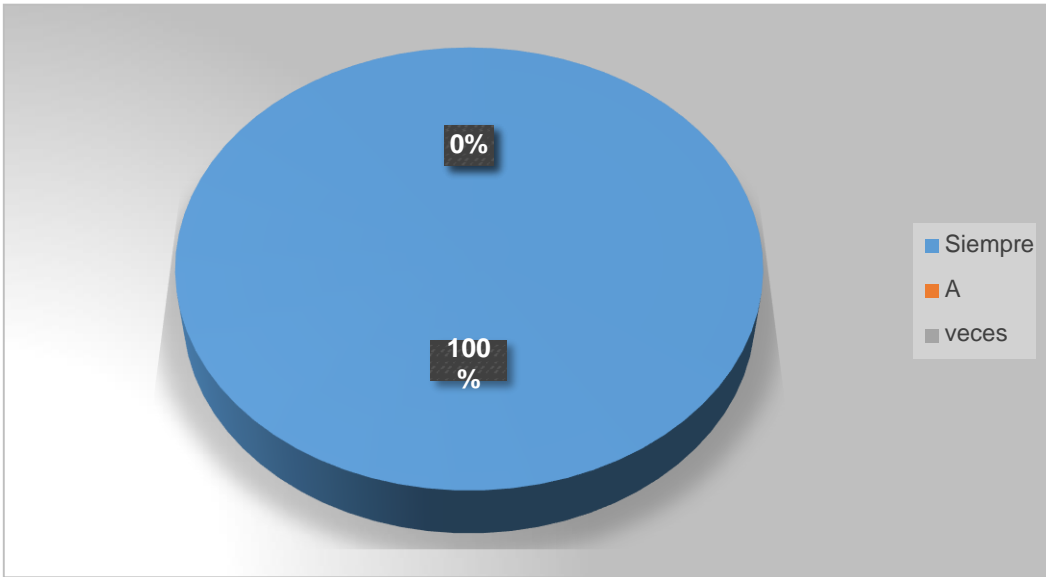


Figura N° 11 Estrategias

Fuente: Tabla 3

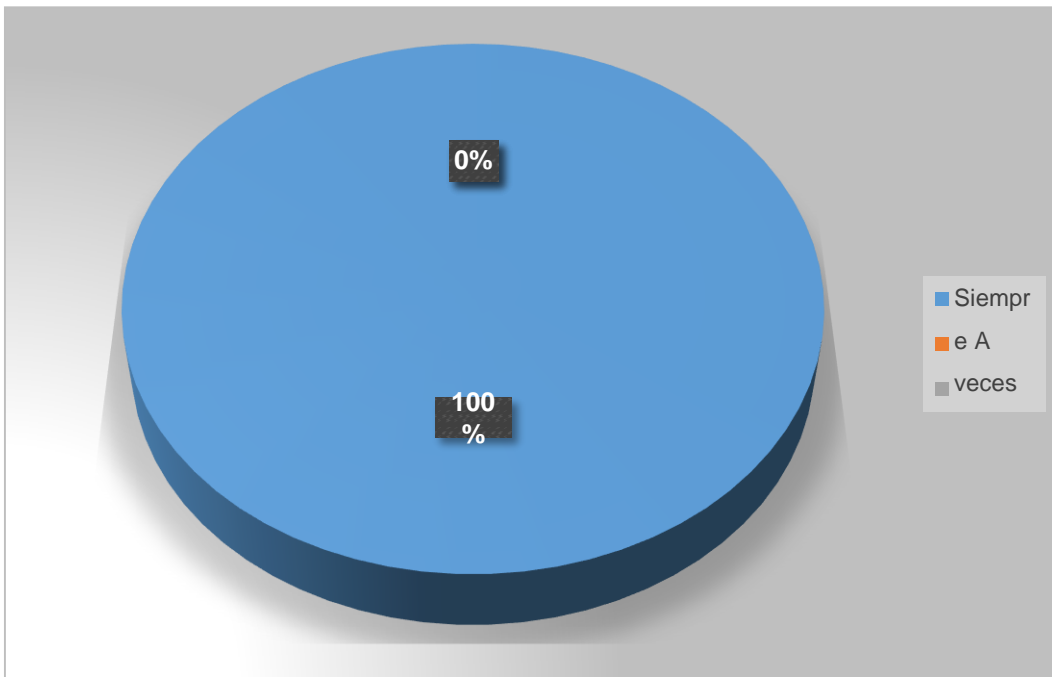


Figura N° 12 Beneficio de la tecnología

Fuente: Tabla 3

**Tabla 4**

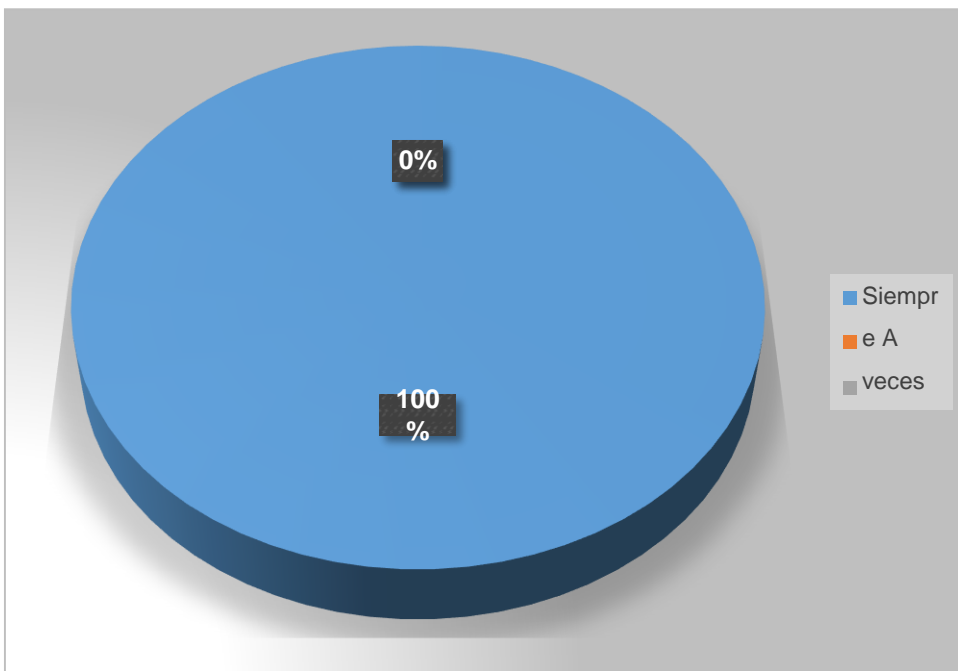


Figura N° 13 Desempeño en sus labores

Fuente: Tabla 4

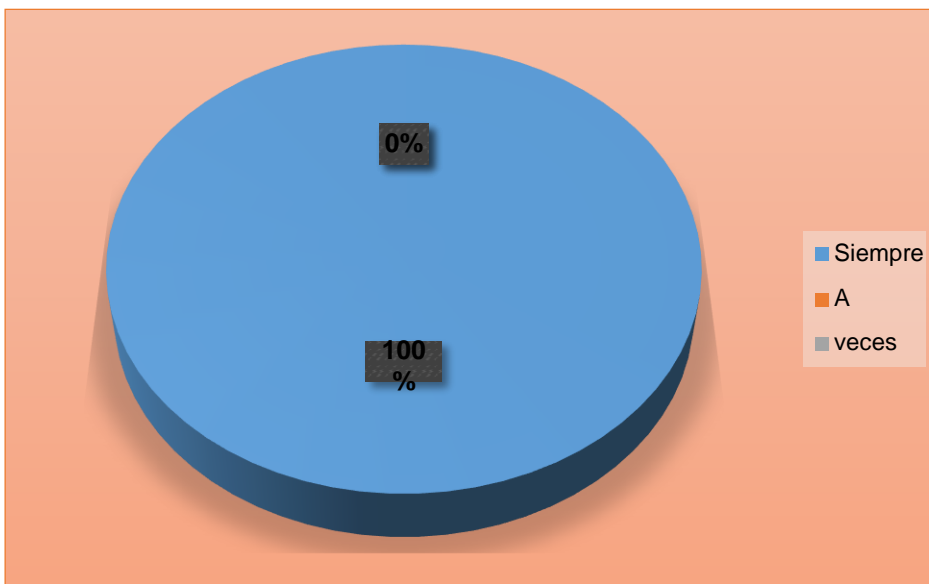


Figura N° 14 Información de las TICs

Fuente: Tabla 4

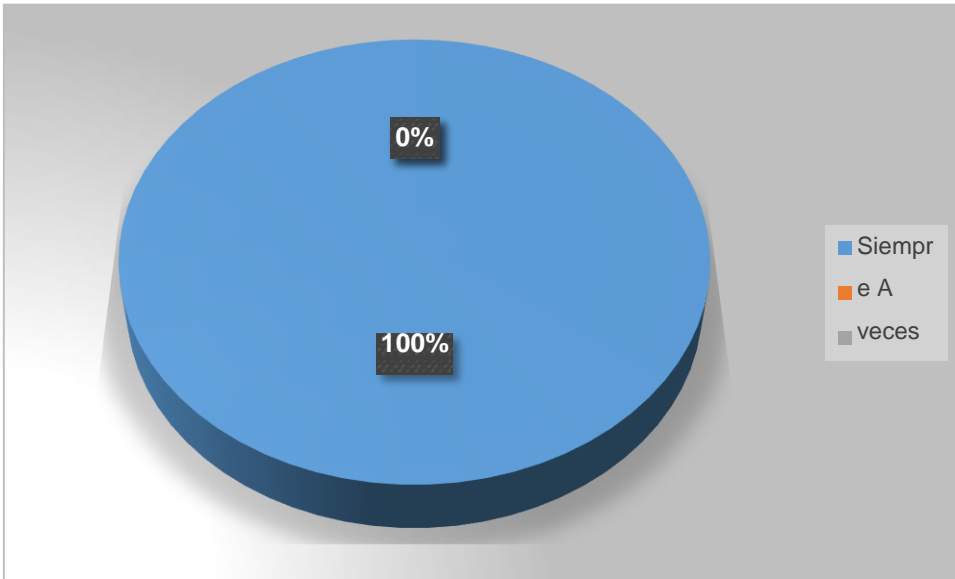


Figura N° 15 Comunicación en sus labores

Fuente: Tabla 4

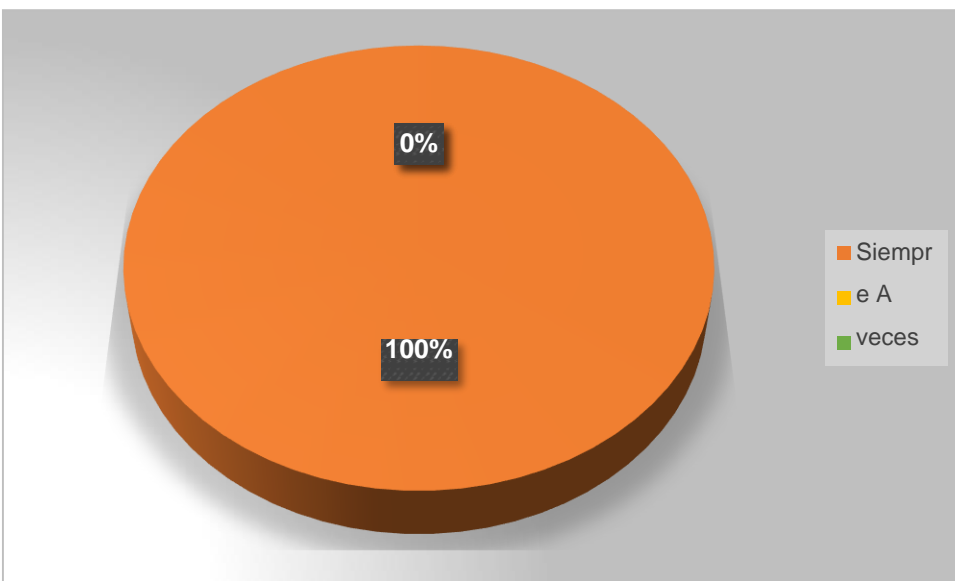


Figura N° 16 Nuevos conocimientos

Fuente: Tabla 4

### Anexo 03. Cronograma de actividades

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

#### Anexo 4: Presupuesto

Concepto	Costo unitario	Cantidad	Valor Total
Pasajes	5	20	100.00
Impresiones	0.40	100	40.00
Cuaderno	30	1	30.00
Resaltador	8.00	2	16.00
Papel bond A4	0.10	50	25.00
Folders	10	1	10.00
Internet	1.00	10	10.00
Proyector	250	1	255
Imprevistos			30
Copias	0.10	75	7.50
Lapicero	1.00	4	4.00
Impresión del informe final	40	2	80
Anillado y empastado	75	1	75
<b>TOTAL</b>			<b>682.50</b>