



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN CON APLICACIÓN DE TICS EN LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA DEL RUBRO FERRETERO DE LA
CIUDAD DE CAJAMARCA, 2018. CASO: FERRETERÍA
COTRINA & SUCESTORES E.I.R.L.”**

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

AUTOR

**ESPINOZA SÁNCHEZ, LILIANA MARGARITA
CODIGO ORCID: 0000-0002-7692-220X**

ASESOR

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

TRUJILLO – PERÚ

2019

TÍTULO

**“Gestión Con Aplicación De Tics En Las Micro Y Pequeña Empresa Del
Rubro Ferretero De La Ciudad De Cajamarca, 2018. Caso Ferretería
Cotrina & Sucesores E.I.R.L.”**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Espinoza Sánchez; Liliana Margarita

CODIGO ORCID: 0000-0002-7692-220X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado

ASESOR

Mgr. CONSTANTE DAMIAN REYES CONTRERAS

ORCID: 0000-0002-7041-4212

Universidad Católica los Ángeles de 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, HECTOR ASCENCIÓN

ORCID: 0000-0002-3924-3048

RUBIO CABRERA, MEDARDO HERMOGENES

ORCID: 0000-0002-3094-0218

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. BOCANEGRA CRUZADO, MAXIMO ANTONIO

Presidente

Dr. RIVERA PRIETO, HECTOR ASCENCIÓN

Miembro

Dr. RUBIO CABRERA, MEDARDO HERMÓGENES

Miembro

Mgtr. REYES CONTRERAS, CONSTANTE DAMIAN

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a toda a toda mi familia por su constante apoyo, mis hijos, así como a mis padres que siempre están a mi lado, a Dios por darme fuerzas y fortaleza necesaria para seguir adelante y nunca abandonarme, al Mg Contante Damián Reyes Contreras quien asesoro mi investigación. Y finalmente a mi alma mater la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por convertirme en una profesional en lo que me apasiona.

DEDICATORIA

A mis Hijos Gerson y Rose para que sepan
que nunca es tarde y que todo se puede cuando
uno se lo propone, decirles gracias por estar
a mi lado son la fuerza que toda madre necesita siempre.

A mis Padres porque siempre
me animaron a seguir adelante.

A Dios porque sin él no somos nada.

RESUMEN

Mi proyecto, Titulado Gestión con Aplicación de TICS en la micro y pequeña empresa del rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L. Tiene por finalidad describir la gestión bajo el enfoque de las Tics en la ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L. El diseño de la investigación será no experimental puesto que se podrá notar fenómenos tal y como se dan en su forma natural, para luego ser analizados. También es de corte transversal, porque recoge los datos en un fenómeno temporal, descriptivo porque detalla las variables, es decir permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado y en una determinada población. Se identificó que la mayoría de las empresas del rubro ferretero en el año 2018, se encuentran llevando a cabo técnicas de Tics, aunque no en todas las áreas, se aplicó una encuesta a todo el personal en donde reconocieron la importancia que tienen las TICS en la gestión empresarial, ya que en estos tiempos donde la tecnología avanza cada día a pasos agigantados las empresas ferreteras aún no se acostumbran al cambio, a usar las herramientas tecnológicas las cuales hoy por hoy se han demostrado que son de gran ayuda para una gestión adecuada de una empresa lo cual les facilitara su trabajo, así como generarles una mejor calidad de servicios y comodidad en sus clientes así mismo generando un incremento en sus ingresos.

Palabras claves:

Gestión, TICS, Herramientas.

ABSTRACT

My project, titled Management with Application of ICTs in the micro and small company of the Ferreter sector of the City of Cajamarca, 2018. Case: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L. Its purpose is to describe the management under the Tics approach in the hardware store Cotrina & Sucesores E.I.R.L. The research design will be non-experimental since phenomena can be noticed as they occur in their natural form, and then analyzed. It is also cross-sectional, because it collects the data in a temporary, descriptive phenomenon because it details the variables, that is, it allows estimating the magnitude and characteristics of the variables at a given time and in a given population. It was identified that the majority of companies in the hardware sector in 2018 are carrying out Tics techniques, although not in all areas, a survey was applied to all personnel where they recognized the importance of ICTs in business management, since in these times where technology advances every day by leaps and bounds, hardware companies are not yet accustomed to change, to use the technological tools which today have been shown to be of great help for proper management of a company which will facilitate their work, as well as generate a better quality of services and comfort in their customers also generating an increase in their income.

Keywords:

Management, ICT, Tools.

CONTENIDO

TÍTULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	7
2.1. Antecedentes	7
Internacional	7
Nacionales	13
Locales	18
III. HIPÓTESIS	37
IV. METODOLOGÍA	37
4.1. El tipo de investigación	37
4.2. Nivel de la investigación de las tesis.	37
4.3. Diseño de la investigación.	37
4.4. El universo y muestra	38
4.5. Definición y Operacionalización de variables	39
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.7. Plan de análisis.	40
4.8. Matriz de consistencia	41
4.9. Principios éticos	42
V. RESULTADOS	43
5.1. Resultado	43
5.2. Análisis de Resultados.	43
VI. CONCLUSIONES	48
Referencias bibliográficas:	50
Anexos	53

INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS

Cuadro y Gráfico N° 01 ¿Genero del representante de la Mype?

Cuadro y Gráfico N° 02 ¿Edad del representante legal de la Empresa?

Cuadro y Gráfico N° 03 ¿Grado de Instrucción?

Cuadro y Gráfico N° 04 ¿Cree que las Herramientas Tecnológicas que utiliza la Empresa son adecuadas para el crecimiento de su compañía?

Cuadro y Gráfico N° 05 ¿Recibe capacitaciones frecuentes para el uso de sus herramientas Tecnológicas en la Empresa que Labora?

Cuadro y Gráfico N° 06 ¿Considera Usted que un Adecuado Uso de las Herramientas Tecnológicas contribuyen a una buena gestión de la Empresa?

Cuadro y Gráfico N° 07 ¿Considera Usted que una buena gestión de las Herramientas Tecnológicas va a contribuir con el incremento de la productividad?

Cuadro y Gráfico N° 08 ¿Ud. ¿Cómo trabajador cree que su crecimiento de la empresa se debe gracias a la implementación de Usos de Herramientas Tecnológicas?

Cuadro y Gráfico N° 09 ¿Cree usted que una buena Gestión Empresarial Contribuirá con el Crecimiento de su Empresa?

Cuadro y Gráfico N° 10 ¿Cree usted que su personal debe estar Capacitado para hacer un Uso Adecuado de las Herramientas Tecnológicas en la Empresa?

Cuadro y Gráfico N° 11 ¿Considera usted que la Empresa para la cual trabaja debe estar actualizándose en Relación a las nuevas Herramientas Tecnológicas?

Cuadro y Gráfico N° 12 ¿Cree usted que con una Adecuada Gestión le va a permitir Captar Nuevos Clientes y Fidelizarlos?

Cuadro y Gráfico N° 13 ¿El personal que labora en la Empresa se Adecua con Facilidad al cambio Tecnológico de hoy en Día?

Cuadro y Gráfico N° 14 ¿Considera usted que una adecuada Gestión de las Herramientas Tecnológicas Contribuirá a una adecuada Organización de la Empresa?

Cuadro y Gráfico N° 15 ¿El Ingreso de Nuevas Herramientas Tecnológicas en el Mercado Empresarial van a incrementar la Rentabilidad?

Cuadro y Gráfico N° 16 ¿Cree usted que la Empresa se adapta Fácilmente ante los cambios Tecnológicos de Hoy en día

I. INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir del tiempo la tecnología ha ido creciendo abruptamente en la vida cotidiana del ser humano que hoy en día forma parte de nuestro desarrollo humano, tornándose indispensable en la vida diaria ya que la misma nos permite realizar diversos descubrimientos facilitándonos la adaptación al medio ambiente. Estos dispositivos tecnológicos son ahora una parte importante del desarrollo y avance organizacional ya que sin ellas no se lograría un mejor control y dirección y organización de la misma. El siguiente proyecto de investigación que tiene como título “Gestión con aplicación de tics en la micro y pequeña empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL. Tiene como finalidad mencionar las características de la gestión con la aplicación de las herramientas informáticas en la empresa Cotrina & Sucesores EIRL.

Las pequeñas y microempresas, hoy en día, tienen una tendencia creciente respecto a constituirse, debido al involucramiento de personas emprendedoras que ponen en práctica sus retos y sueños personales de contar con negocio propio. Asimismo, las mypes constituye para el estado peruano una fuerza importante dentro de los flujos económicos regionales y nacionales, por lo que han estipulado el respaldo, a través de una legislación específica, su crecimiento y sostenibilidad en los mercados competitivos como una estrategia que contribuye a ser una fuente generadora de empleos y con ellos mejora la calidad de vida de las comunidades a lo largo del territorio nacional y contribuir con la disminución de la alta tasa de desempleo que hay en nuestro país.

También, se conoce que, las mypes han tenido limitaciones respecto a su gestión y administración, razón por la cual, muchas mypes que se constituyen, luego se retiran del

negocio por distintos factores. Precisamente, el conocimiento de los tics, ofrece una alternativa y constituye una herramienta idónea para mejorar y aportar en la gestión de las mismas dentro de este mundo globalizado en el que interactuamos. Esta realidad se relaciona, precisamente, con las políticas del estado que se vienen impulsando en los últimos años, puesto que se busca la creación de una correcta gestión en la micro y pequeñas empresas en un mercado económico social y competitivo en el que nos desarrollamos. Dichas ideas vienen siendo promovidas con iniciativas propias por parte del estado mediante sus ministerios como del MEF.(Ministerio de Economía y finanzas) de la producción, de comercio exterior y turismo así mismo con ayuda de organismos internacionales de Comercio Exterior y Turismo y por Organismos Internacionales como el Banco Mundial, La Cooperación Suiza y la OIT , constituyéndose en una valerosa estrategia para afirmar su continuación en el mercado nacional como entes generadores dinámicos de empleo.

Precisamente, este estudio de investigación procura brindar los alcances y pormenores significativos relacionados a la gestión de los tics dentro de una administración empresarial, en este sentido la recopilación de fuentes primarias y secundarias de información es determinante para describir y explicar la relación que existe entre esta herramienta y su puesta en marcha en las mypes, asegurando de ante mano resultados y conclusiones importantes sobre el tema en mención. Asimismo, en la revisión de antecedentes, se ha plasmado experiencias interesantes que abordan este tema facilitando su desarrollo, sin embargo, se precisa que estos casos mayormente son en el extranjero y a nivel nacional, mientras que a nivel regional no es posible encontrar experiencias similares, por lo que la presente investigación constituye un hito y reto importante como trabajo de estudio.

En este sentido, utilizaremos una metodología que sigue un proceso lógico para lograr optimizar los resultados propuestos, lo que queremos lograr con este proyecto de investigación es que en la actualidad si bien es cierto la tecnología muestra grandes avances

que nos van a facilitar el manejo de las empresas aún tenemos a micro y pequeñas empresas que se muestran reacias al cambio pero que con el pasar del tiempo tienen que adecuarse al cambio ya que las herramientas TICs son instrumentos muy importantes que nos van a ayudar a realizar una buena gestión de las empresas obteniendo mayor control y organización de las mismas.

Actualmente, la sociedad en que vivimos ha tomado un considerable desarrollo en avances tecnológicos y de información; y al transcurrir los años las diferentes ciudades, tienen un mayor involucramiento en este aspecto que se ha volcado sumamente indispensable. Asimismo, la tecnología es un factor importante en el aspecto económico de los países, puesto que contribuye a su dinamización para todo tipo de empresa, siendo en este sentido, una ventaja indiscutible para las micro y pequeñas empresas que optan por implementar esta estrategia.

Según (Maldonado et al, 2010) Los beneficios potenciales que brindan las TICs y que están disponibles para las organizaciones que los implementan son cruciales para el crecimiento y la supervivencia de la empresa, especialmente las PYME, para facilitar la generación, la distribución y el acceso de información, es así que, con un auge en coordinación en la toma de decisiones, una mejor conectividad y asistencia a proveedores y clientes. Para que pueda proporcionar actividad de gestión, para que pueda seguir creciendo.

Según (Alonso & Hernández, 2006) Hoy en día, en el mundo en el que vivimos las empresas buscan alternativas para ampliar sus segmentos y mercados a los que están abocados, siendo pocos los que logran aprovechar la oportunidad que brinda esta importante herramienta para el mejoramiento de los servicios y productos que ofrecen como emprendimiento. Las mypes tienen la necesidad de ser competitivas en términos regionales y en el exterior.

En este sentido la problemática sobre el tema se fundamenta en que existen diversas Pymes que por diversos factores no utilizan los beneficios que ofrece las tics para ofrecer sus servicios y productos, por consiguiente las actividades que realizan los empresarios tienden a ser limitados en su alcance y distribución local, regional y mucho menos, si se aborda a nivel nacional, habiendo casos que al corto tiempo de fundarse dichas empresas muchas simplemente desaparecen dando como consecuencia pérdidas económicas importantes para sus socios generando también el desempleo de muchos trabajadores.

Factores como el temor a invertir en este medio, el desconocimiento técnico para su utilización, la idea de que implica mucha atención de tiempo, que existe mucha competencia en el medio virtual y que es complicado destacar o generar relaciones empresariales, entre otros puntos a considerar, son las razones que generalmente manifiestan los empresarios al tocar este tema importante en el mundo globalizado en que vivimos. Por el contrario, las empresas requieren un tratamiento especial para su supervivencia, para mantenerse y ampliarse en los mercados que están inmersos, es decir a través de una adecuada gestión y planificación las pymes podrían tener un mayor crecimiento y desarrollo, estando a la vanguardia de los medios e insumos que este mundo moderno ofrece como herramientas y ventajas efectivas de gestión.

Actualmente, existe desatención en aspectos puntuales respecto al avance y desarrollo de los emprendimientos circunscritos como mypes, con mayor razón frente al alcance y contundencia que implican las tics en una sociedad, netamente globalizada, la cual basa su dinámica económica, principalmente, en el conocimiento, como factor de impulso y posicionamiento en mercados específicos. Asimismo, se vienen dando señales claras y una tendencia generalizada, orientada a mejorar e impulsar el pequeño emprendimiento, sustentados y favorecidos en la tendencia de la innovación, logrando de esta manera

propiciar caminos alternativos y herramientas adicionales para su progresivo crecimiento y una consolidación a mediano y largo plazo (Jijena, 2015)

En Cajamarca, sucede algo similar a lo explicado anteriormente, coexisten un número considerable de Mypes en los distintos sectores económicos, sin embargo, algunos desaparecen al poco tiempo de su creación, generando experiencias negativas y una tendencia generalizada de temor a invertir en las personas que intentan emprender negocios. En este caso de investigación se toma el rubro ferretero, precisamente porque pocas mypes de este rubro (sólo marcas de alcance nacional) incursionan en la utilización de las tics como medio importante de gestión y conocimiento de los servicios que ofrecen y de esta forma lograr mejores resultados económicos y empresariales apoyándose en estas herramientas importantes que nos facilita el mundo globalizado en que vivimos, las cuales son complemento a los medios tradicionales que emplean para ofrecer y expender sus servicios y productos.

Por lo cual se planteó el siguiente Enunciado del problema:

¿Cuáles son las características de la gestión con aplicación de las Tics en las micro y pequeña empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018 Caso: Ferretería Cotrina & sucesores EIRL?

Para obtener este enunciado se planteó el siguiente objetivo General

- Determinar los efectos de la gestión con aplicación de tics en las micro y pequeña empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL.

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

1. Describir las características de la gestión en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL.
2. Identificar las características de las tics en las en la micro y pequeña empresa del rubro ferretero. Caso: Ferretería Cotrina & sucesores EIRL.
3. De qué manera influye la aplicación de las tics en la gestión de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & sucesores EIRL.

Este trabajo de investigación se justifica porque permitirá describir las características a partir de la línea de investigación relacionada a las Mypes, el cual es un contenido de envergadura local, regional y nacional, siendo también un tema abordado y atendido por los organismos internacionales debido a su importancia en los flujos económicos que representan para un país.

También es oportuno manifestar, que empresarialmente la presente investigación tiene una importante justificación, puesto que haciendo una referencia real de emprendimiento, como lo es la administración de la Ferretería Cotrina & sucesores E.I.R.L., en Cajamarca; dicha investigación pretende fomentar y animar a los empresarios locales y regionales sobre la utilización y manejo de las tics como política de gestión idónea en la tendencia de lograr mayor alcance sobre los servicios y productos que se ofrecen, lo cual tendrá un beneficio en la sostenibilidad del negocio y mejorará por consiguiente, los ingresos de la empresa. Es indiscutible que, la interconexión con el mercado globalizado muestra importantes oportunidades para las empresas, siendo indistinto el tamaño y tipo de empresa que se haya constituido; asimismo, se base que las empresas deben estar acorde con las nuevas tecnologías que van apareciendo en la sociedad para estar cerca de los clientes en su comunicación y social-virtual que manejan y que están inmersos íntimamente. En este

sentido, las empresas requieren de una continua modernización en los diferentes estándares que implica las tecnológicas de la venta.

Finalmente, se justifica porque contribuirá con ideas y aportes fundamentales para futuras investigaciones que aborden y amplíen el tema de gestión de las tics en las micro y pequeñas empresas. En este sentido la presente investigación direcciona sus objetivos para realizar un trabajo responsable que propicie el conocimiento y valoración de las variables de estudio, dentro de una sociedad cambiante que amerita innovación e interactividad en los procesos sociales, económicos y culturales.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Respecto a los antecedentes de investigación se ha revisado casos que contengan experiencias similares, donde se haya abordado las tecnologías de información y comunicación como punto de estrategia como también de alternativas para mejorar los servicios y productos que ofrecen las mypes, se detallan casos a nivel internacional y nacional.

Internacional

Según Roberto Alfonso Jijena (2015) En su tesis: TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile: Evidencia empírica y comparación internacional de resultados.

Objetivo General:

Considerando este marco, esta tesis se propone verificar las relaciones de complementariedad entre las fuentes de co-innovación (uso de las tecnologías de la información y comunicación, cualificación del capital humano, formas de gestión organizacional) y su impacto en la productividad de las pequeñas y medianas empresas chilenas. Asimismo, comparar estos resultados con la evidencia empírica de Cataluña y recoger la evidencia de otras experiencias internacionales relevantes que registra la literatura reciente.

Objetivos secundarios:

- a. Efectuar un análisis empírico de las principales variables que constituyen las fuentes de co-innovación en las pequeñas y medianas empresas chilenas.
- b. Establecer relaciones de complementariedad entre las fuentes de co-innovación y verificar cómo ésta impacta en la productividad.
- c. Comparar los resultados observados para la economía chilena con los de la economía catalana, destacando fortalezas y debilidades.
- d. Establecer un análisis comparativo de la experiencia chilena con la de otros países.
- e. Proponer recomendaciones para la pequeña y mediana empresa chilena, en base a los resultados de la investigación.

Las conclusiones fueron:

Respecto a los resultados brindaron algunos puntos que ya se habían previsto. Parte del resultado que es consecuente al análisis de la muestra de las PYME chilenas, se corrobora

una baja productividad del trabajo, esto debido a que existen elementos complementarios que se establecen entre el uso de las tics en función a las formas de organización del trabajo y la cualificación de los trabajadores. El análisis de estos factores da testimonio que las prácticas empresariales finalmente, tienen sus bases en las formas de organizar el proceso productivo, invertir en tecnologías y el trabajo cualificado, no constituyendo un aporte a la productividad cuando no existen relaciones de marcada complementariedad.

Precisamente, los indicadores de complementariedad indicarían importantes relaciones laborales basadas en la seguridad del trabajo, el factor de flexibilidad laboral y una cultura de constante innovación. Sin embargo, como lo evidencian los resultados, estos indicadores son débiles, brindando una señal de ajuste a la realidad por la que están pasando. Si bien se presenta un aparente entorno laboral de aspecto moderno y dinámico, finalmente las prácticas instaladas terminan frenando el desarrollo que podría incursionar las empresas. Se ha dado cuenta aquí de un alto índice de contratos indefinidos, con una tendencia prolongada a la baja del desempleo, existiendo una importante y directa asociación entre los factores de presencia sindical y estabilidad laboral. Esto evidencia una estrategia de reducción en los costos, lo cual grafica un tipo de eficiencia productiva, pero que no considera necesariamente la innovación, sino se enfoca puntualmente en el tema de costos (aun cuando en esto se podría innovar, el cual no es el caso que evidencian los datos).

Teniendo en cuenta que, la incorporación de TIC no ha tenido sus cimientos por un cambio organizacional, esto dificulta la potenciación de modelos de gestión que podrían ser más eficientes, cuestión que se ve expresada en el impacto negativo de las relaciones de complementariedad que fueron presentadas en el Modelo 3, correspondiente a 117 empresas ubicadas en sectores de menor exposición a las tecnologías, y sobre todo en las 303 empresas del Modelo 4, el cual se relaciona al segmento de empresas vinculadas al sector más expuesto a las tecnologías, modelo en el cual todos los factores que intervienen en la gestión se

muestra con signo negativo y que da cuenta de la mínima importancia que se asigna a repensar y atender la organización global del trabajo, a establecer un marco de relaciones laborales acorde a los nuevos requerimientos y desafíos de un mercado dinámico que presiona los mercados internos, además de la carencia de una cultura de innovación, detalle que constituye un punto negativo al sector que está altamente relacionado e involucrado en las TIC.

La investigación del autor ha aceptado la hipótesis N° 4, sin embargo, al comparar los datos de Catalunya y Chile, se aprecia que los indicadores de complementariedad constituyen marginales o negativos; además la cultura orientada a la innovación presentó estándares muy bajos o negativos y, en lo relacionado a las relaciones laborales, estas presentaron valores marginales para las dos economías del caso investigado. En lo que respecta a la diferenciación por localización geográfica, la hipótesis fue rechazada fundamentado en que, cada vez con más vitalidad, las economías se despegan de su base territorial para enfrentarse a un escenario global lo cual es común hoy en día, donde se evidencia un dominio de la sociedad económica virtual. Considerando dichos argumentos, los desafíos que analizó la investigación, Chile y Catalunya, los impulsan hacia el desarrollo de una economía del conocimiento. En este sentido, la señalada hipótesis final se aceptó parcialmente, teniendo en consideración, que es posible visualizar rasgos comunes para ambos casos empresariales, al mismo tiempo que es desechada aquella concepción que establece una diferencia de dichas economías fundamentadas a su posición geográfica, en la medida que, como se ha sostenido, las tecnologías de información y comunicación y en particular los protocolos de conectividad que dan pie a Internet, han modificado hoy la geografía en factores tan importantes como espacio y tiempo, haciendo, por consiguiente una redimensión de los mapas del mundo.

Según María L. Saavedra ; Blanca Tapia Sanchez. El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas (2013)

El estudio estuvo enfocado a determinar el dominio del uso de las TIC en la MIPyME industrial para corroborar su posición competitiva frente al mercado emergente. Para este fin se recopilaron datos a través del trabajo de campo por intermedio de sujetos voluntarios, haciendo un total de entrevistas, 394 empresas. Los resultados de la tesis se presentan en dos partes, primera: un marco teórico referido a la importancia de las TICs y su aplicación en las MIPyMEs, segunda: se establece la metodología, se fundamenta el análisis y finalmente, las conclusiones.

Sus conclusiones:

El uso de las tecnologías de información en las MIPyME resulta muy importante si se considera que hoy en día representan un factor fundamental para incrementar la competitividad de las empresas de este tipo. Las tics mejoran el desempeño de la empresa notablemente, por medio de la automatización, el acceso a información, menores costos de transacción e incorporación de procesos de aprendizaje. Asimismo es preciso mencionar las limitaciones que encuentran las MIPyME referente al uso de las TIC, así se tienen que existe una cultura prevaleciente que no visualiza el impacto de sus beneficios dentro de esta sociedad tan morena y globalizada. También se precisa que la inversión es costosa y que los beneficios se obtendrían a largo plazo. Los resultados de investigación permiten determinar que las MIPyME industriales en México cuentan con bajas probabilidades de sobrevivencia en el largo plazo, producen generalmente bajo pedido específico y por procesos de manufactura más que por ensamblaje. Así también, se enfocan, generalmente al mercado local, la tendencia de exportación es mínimo y no se han incorporado a los encadenamientos

productivos con empresas que exportan y tienen un mayor realce a través de las tics. También, se evidencia que, son muy pocas las empresas que aplican un proceso formal de mejoramiento continuo en su organización.

En cuanto a las tecnologías utilizadas en las empresas, de las 19 que se consideraron, solamente destaca la herramienta de conexiones de internet con 33.5%, planeación de recursos (ERP) con 30.5%, costeo basado en sus actividades (ABC) con 28.4%, intercambio virtual de datos con sus proveedores (EDI) con 19% asimismo intercambio electrónico de datos con los clientes (EDI) representado con un 18%. Precisamente, estos porcentajes son marcadamente bajos, lo que indica que la mayoría de las MIPyME industriales no consideran las TIC en su proceso productivo como valor agregado de gestión, lo que estaría restándoles competitividad en el mercado que están involucrados.

Según (Ingrid Diaz 2019). En su Tesis Titulada, Las Competencias TIC y la integración de las tecnologías de la información y comunicación de los docentes de la Universidad Católica de Maule nos dice lo siguiente.

Las principales dificultades de los docentes para integrar las TIC, expresado en el nivel de uso de plataforma de gestión de contenidos UCM virtual son las siguientes:

- ❖ El 54.8% de los docentes declara no ha recibido capacitación para usar la plataforma UCM virtual.
- ❖ El 45.6% declaro que no tiene conocimiento de cómo administrar sus cursos.
- ❖ El 42% declaro que no sabe cómo usar la plataforma virtual.
- ❖ El 32% indico que no conoce la plataforma UCM virtual.

Las opciones con más porcentajes concluyen la importancia de la capacitación en la plataforma UCM virtual para el uso de la misma además de a falta de difusión de dicha herramienta,

En Resumen, los resultados obtenidos en este estudio observan un nivel medio de competencias TIC, un bajo grado de integración de las TIC, expresado en el nivel de uso de la plataforma de Gestión de Contenidos UCM virtual, una valoración positiva de dicha herramienta y una alta importancia para el uso de la misma.

Comentario:

Este trabajo de investigación en la universidad e Chile nos muestra la importancia de la capacitación en la plataforma de dicha universidad y también su difusión, se le debe de dar la importancia necesaria sobre todo en la capacitación para poder usarla.

Nacionales

Estudio Exploratorio de la Oferta de Comercio Electrónico en un Conjunto de Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) localizadas en diversos Distritos de Lima Metropolitana

Autor: DÍAZ YDONES, Daysy Kattia; VALENCIA VÁSQUEZ, Blanca Sabina

Tesis presentada para obtener el título profesional de Licenciadas en Gestión con mención en Gestión Empresarial, Julio 2015.

Los problemas analizados fueron: *Poco conocimiento de las ventajas del uso de las TIC's*; los micro y pequeños empresarios en el Perú poseen un mínimo conocimiento sobre las ventajas y beneficios que pueden brindar las tics para el desarrollo de sus negocios. Así lo afirma un estudio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2005), en el que se

sustenta que esta es una de las causas por las que las empresas tienen baja productividad, baja competitividad y poca rentabilidad.

El objetivo general de la investigación fue explorar la realidad en la que se encuentra la oferta de comercio electrónico en las Micro y pequeñas empresas (MYPES), las cuales se encuentran localizadas en diversos distritos de Lima Metropolitana.

Los objetivos secundarios que plantearon fueron:

- a. Conocer los medios electrónicos más utilizados por las MYPES, y las razones de su uso, para desarrollar las operaciones relacionadas a la venta.
- b. Conocer el funcionamiento del sistema de pago, conformado por pasarelas y medios de pago, como servicios característicos del comercio electrónico, dentro de las operaciones relacionadas a la venta a través del canal virtual en las MYPES.
- c. Conocer el funcionamiento del servicio de logística y de Courier, como servicios característicos del comercio electrónico, dentro de las operaciones relacionadas a la venta a través del canal virtual en las MYPES.
- d. Conocer la percepción y actitudes de hacer comercio electrónico de los Micro y pequeños empresarios que representan al conjunto de MYPES materia de estudio. □
Conocer el nivel de desarrollo de la oferta de comercio electrónico en las MYPES materia de estudio.

Respecto a sus conclusiones, se tiene:

Sobre percepción de comercio electrónico; en base a de las tres fuentes de información se precisa que el comercio electrónico es una forma de hacer comercio y que puede ser entendido desde diferentes puntos de vista. Precisamente, en la realidad peruana y para las empresas que tienen un canal tradicional de ventas, las tics representan una forma complementaria de hacer comercio, cuya utilización obedece como respuesta de las

empresas ante la necesidad de crecimiento y marcadas exigencia del mercado globalizado en que vivimos. En este sentido, en la realidad peruana, el comercio electrónico no debe manifestarse a un 100% virtual; suficiente con que se tenga elementos principales tecnológicos como herramientas. Las encuestas propias de investigación manifiestan que el 80% de los micro y pequeños empresarios concordaron con la afirmación expuesta. También, se sabe que el comercio electrónico está inmerso una serie de servicios tales como: brindar alternativas de pago, servicios post-venta y, sobre todo, un compromiso de entrega oportuna cumpliendo el principio de asertividad y modernización, el cual consiste en la coherencia entre producto exhibido a través de una web o medio electrónico y el producto final que recibe el cliente después de cumplir el proceso necesario de venta.

Referido al grado de desarrollo del comercio electrónico; se concluye que, dicho grado del comercio electrónico en el Perú se encuentra rezagado al compararlo con otros países de la región. Esto, se sustentaría en la carencia de un marco regulatorio específico para el comercio electrónico, el cual brinde la seguridad y protección en las transacciones que se puedan realizar entre empresas y usuarios. También se precisa que, si bien en un inicio se pensó, que el grado de bancarización impactaba directamente en el grado de desarrollo, dicha aseveración con las entrevistas a profundidad y encuestas que se llevaron a cabo, se descubre que en la realidad peruana el bajo grado de bancarización no frena el desarrollo del comercio electrónico, fundamentado a que los medios de pago alternativos contrarrestan su efecto. Sin embargo, factores relacionados a temas culturales, sí inhiben el desarrollo de este medio en muchos casos, constituyéndose en una gran limitación.

Por consiguiente, según la escala generada en esta investigación, se aprecia que más del 50% de las MYPES estudiadas cuentan con un nivel de comercio electrónico “bajo”, siendo sus principales razones (a) los medios electrónicos que usan, mayormente, son gratuitos, como las redes sociales o el correo electrónico, (b) las modalidades de pago que ofrecen son:

Contra entrega con pago en efectivo o el depósito bancario, las cuales son características del canal físico o tradicional en el cual aún están arraigados, (c) la modalidad de entrega más común es el recojo en tienda, (d) las ventas del canal virtual con comparación al total de sus ventas (incluyendo el canal físico) representan un 20% en las empresas.

En lo que respecta a servicios de logística y Courier; se ha podido encontrar que existe una controversia de opiniones entre los entrevistados y los encuestados referidos al desarrollo del servicio de Courier para el comercio electrónico en el Perú. Por un lado, los primeros sostienen que aún presenta deficiencias, teniendo potencial para crecer y ofrecer un servicio de acuerdo a las necesidades del comercio electrónico, en relación a tiempos de entrega de paquetes, tipo de empaque, servicios de contra entrega y pago en efectivo, tracking, responsabilidad sobre el transporte de los productos, entre otros. Por otro lado, los encuestados sostienen que el servicio es, en términos generales, “bueno”. En este punto, se llega a la conclusión de que, el volumen de ventas que tienen las MYPES materia de estudio es pequeño, por lo que aún necesitarían servicios básicamente de transporte y no logísticos. En función a esta aseveración, todavía no experimentarían las deficiencias señaladas por los entrevistados en la primera fuente.

Relacionado a sistema de pagos; De acuerdo a las fuentes de información, el diseño y estructura del sistema de pagos, entendido como pasarelas y medios de pago, presentan complicaciones de acceso para que las empresas puedan considerarlo a sus canales de venta, debido a sus altos costos de afiliación, porcentajes de comisión por transacción, así como la gestión del dinero. En efecto, los resultados de la investigación resaltan el hecho de que las MYPES aun utilicen los sistemas de pago característicos del canal tradicional como el depósito bancario con 74 de 100 ocurrencias. Esto se fundamenta en que, la población opta por realizar el pago a contra entrega y en efectivo, esto fue señalado en las encuestas con 69 de 100 ocurrencias, pudiendo ser una de sus causas la marcada crisis de desconfianza que

aún persiste en la población respecto al uso de tarjetas de crédito o débito, Esto también impacta en las empresas, ya que las mypes aún no apuestan por ofrecer medios de pago en línea como un valor agregado de gestión.

En lo que respecta a Medios electrónicos; como resultado de las entrevistas se obtuvo que, las redes sociales favorecen a las empresas tener una comunicación dinámica con sus clientes. Además, constituyen un medio eficiente de fidelización, promoción e incluso posicionamiento, a través del cual las empresas pueden compartir contenido de interés, administrar comunidades y fortalecer el vínculo cliente-empresa. Asimismo, a partir de las encuestas, se observa que, en las MYPES, las redes sociales son utilizadas como un medio de venta, ya que, las empresas comparten fotografías, información y características sobre los productos, responden consultas e incluso hacen negociaciones de precio a través de mensajes internos. Dicho detalle, sería una evidencia respecto a que las MYPES en las que se realizó el estudio aun no priorizarían trabajar la fidelización de los clientes, estableciendo relaciones meramente transaccionales, es decir gestión limitada a un enfoque tradicional y limitado.

Según 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. Con un tipo de Investigación que es no experimental porque el investigador no interviene ni manipula las variables y debido a que la recolección de sus datos se ejecuta en un solo momento, es de tipo Transversal. Su población estuvo constituida por los trabajadores que laboran en distintas PYMES, de algunos distritos de Lima y su muestra lo conformaron 100 individuos. Esta investigación obtuvo las siguientes conclusiones: Los servicios que facilitan las Tics facilita el desarrollo del capital Intelectual, así la creación de nuevos conocimientos. El uso de las TICS mejora las capacidades y habilidades de los trabajadores, teniendo como resultado la generación de nuevos productos y servicios.

En la Prueba de hipótesis determino que si existe relación entre el uso de las tecnologías de la información, comunicación y la gestión del conocimiento, estableciendo que esta relación permitirá mejorar el capital intelectual en una organización, valiéndose de los servicios que brindan las TICS, por tanto es considerado como antecedente ya que es concordante con los resultados que se esperan en la hipótesis propuesta, ya que aportan argumentos científicos que relacionan estas dos variables, destacando las grandes ventajas que aportan las TICS

Locales

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

Autor: Eduardo Andrés Cano Urbina

Tesis para optar el Grado de Doctor en Administración, 2007.

Dicha tesis tuvo como pregunta científica: ¿Cómo elaborar el diseño del plan estratégico electrónico que soporta la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector manufacturero de Trujillo, a efecto de innovar los procesos productivos?

Respecto al planteamiento de su hipótesis se tiene que: El diseño del plan estratégico electrónico elaborado con el enfoque sistémico soporta la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector manufacturero de Trujillo, innovando sus procesos productivos.

El objetivo general de la investigación fue: Diseñar el plan estratégico electrónico basado en el enfoque sistémico en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector manufacturero de Trujillo.

Sus objetivos específicos fueron.

- a. Analizar el impacto de las TICS en las Mypes en Trujillo.
- b. Diagnosticar la situación económica y social de las Mypes del sector manufacturero a nivel nacional, regional y local.
- c. Sistematizar el marco teórico para sustentar el diseño del plan estratégico electrónico en las Mypes.
- d. Analizar la problemática de las Mypes en el sector manufacturero mediante el FODA.
- e. Analizar el financiamiento de las Mypes en Trujillo.

Conclusiones:

Las Mypes del sector manufacturero de la ciudad de Trujillo utilizan las nuevas tecnologías de información y telecomunicación de la siguiente forma: 60% en informática, 40 % en Internet y 80 % en telefonía, estos son utilizados para innovar sus procesos productivos y empresariales.

El software informático más usado por casi 50% de Mypes es el Office de Microsoft, pero en su versión informal, debido a su alto costo que tiene el original. Su uso genera información y procesos innovadores en las actividades empresariales que realizan.

El financiamiento de las Mypes del sector manufacturero de la ciudad de Trujillo es atendido en el 60 % por las Cajas, pese a sus altos costos financieros respecto a otras entidades financieras que existen en el medio social.

El servicio de Internet permite estar comunicados con proveedores en un 46% y con los clientes en un 13 %. También, el 49 % busca información y el 41 % utiliza el correo electrónico, por lo que se concluye que Internet es medio oportuno y practico de comunicación empresarial en la ciudad de Trujillo.

El diseño del plan estratégico electrónico cimentado en el enfoque sistémico, favorece considerablemente, la gestión de las micro y pequeñas empresas en el sector manufacturero de la ciudad de Trujillo innovando sus procesos productivos y contribuyendo a la generación de créditos.

Bases teóricas de la investigación

La presente investigación aborda dos variables importantes, la primera está relacionada a las tecnologías de información y comunicación, el cual es un medio que durante en la última década ha tenido un auge indiscutible, siendo hoy en día, una herramienta en las estrategias en la planificación y realización de actividades empresariales.

Se sabe que, existen diversos medios virtuales que coadyuvan a una mejor comunicación, inclusive a grandes distancias, facilidades que antes no se contaba ni se hubiese podido imaginar. Facilidades como: las conferencias por videos, los cursos y capacitaciones a distancia, los sistemas que gestionan la información conocido también como el inventario de existencias, entre otras importantes ventajas. Anteriormente, sólo era posible contar con facilidades tecnológicas como la radio, la televisión, el teléfono antiguo; sin embargo, hoy en día las tecnologías han logrado un notable desarrollo en los sistemas de comunicación, tales como la comunicación por celular, sistemas de gps, correo electrónico y redes sociales, enlaces en vivo a pesar de estar en países y geografías de otros continentes; asimismo las computadores modernas que abarcan todo tipo de programas de edición de videos y canciones, con espacios importantes para almacenar información, facilidades que sorprenden a lo que se tenía en uso unas décadas atrás.

Las tics son importantes, precisamente, porque facilitan el acceso y la gestión del conocimiento, logrando desarrollar presentación sofisticadas para impulsar y vender una idea (la información hace décadas era limitada e insuficiente); estos criterios son relevantes

en la dinámica económica que se maneja y articula en las sociedades de forma tan natural y sencilla. La Asociación Americana de las Tecnologías de la Información las concibe esta herramienta como un estudio sistemático, interactivo y dinámico que permite la administración de la información a través de redes virtuales facilitando la organización y el espacio en las grandes empresas para su funcionamiento, el cual constituye un medio versátil, pero no el único; porque también existen los tradicionales que siempre son necesarios como el periódico, la televisión, radio, entre otros. En resumen, se podría afirmar que, esta importante herramienta tecnológica se fundamenta en el empleo de ordenadores y aplicaciones informáticas para gestionar, almacenar, proteger, transformar, promover y localizar datos que se requieren para cualquier actividad que sea necesario en nuestra cotidianidad. (Banegas y Myro, 2008)

Las tics, su adaptación y uso por parte de las empresas, han sido abordadas por especialistas, logrando establecer diversas clasificaciones o tipologías sobre el tema. En este sentido, Sieber y Valor (2008) menciona la siguiente: Páginas web y comercio electrónico, herramientas de productividad y trabajo en grupo, herramientas de colaboración y portales, Wi-Fi/LANS inalámbricas y sistemas de planificación integrada de recursos empresariales (ERPs).

Respecto al tema en mención, Vilaseca y Torrent (2004) plantean otra clasificación para las tics: Telefonía móvil, ordenadores (PCs), conexión a Internet, red/es locales, intercambio electrónico, página Web y correo electrónico. Dichas clasificaciones muestran gran bagaje de alternativas que ofrecen las tics y sirven para que las empresas mejoren sus sistemas y esquemas de trabajos que de acuerdo a sus funciones y actividades que tienen que llevar a cabo.

Tabla 01: Aplicaciones de las tics en las Pymes

Aplicaciones de comercio electrónico	E-Business
Aplicaciones en marketing y comunicación	Boletines, M-mail, Blogs, Observatorios de mercado...
Aplicaciones de gestión de clientes	CRM (Customer Relationship Management)
Aplicaciones de procesos productivos y logísticos	ERP, GPS (Sistemas de posicionamiento global), Gestores de proyecto, Gestores documentales...
Aplicaciones de gestión de compras y proveedores	E- procurement
Aplicaciones de seguimiento y control	Cuadro de Mandos Integral (CMI), Balance Scorecard (BSC) y Business Intelligence (BI)
Aplicaciones de gestión de recursos humanos	Intranets, Portal del empleado, E-learning, Gestión del conocimiento...

Fuente: Anet.com (2007)

El internet, en los últimos años, se ha configurado como la principal tecnología, puesto que, a través de esta red, pueden ofrecerse diversos servicios en forma de transacciones electrónicas, asimismo brinda herramientas útiles para la comunicación basada en web a nivel empresarial, entre las que pueden mencionarse, fundamentalmente, el correo electrónico, las conversaciones interactivas por medio de chats, entre otros elementos importantes.

Es posible afirmar que, la tecnología ha pasado a ser un factor determinante y dinámico en la estrategia empresarial, la cual inicia una marcada tendencia por amalgamar la gestión de las tics como un factor vital en las funciones principales de la empresa tradicional.

Asimismo, respecto a las características de las tics, en cuestión de management y desarrollo estratégico, es propicio mencionar las propiedades que se describen (según Berra, 1996):

1) La adquisición inmediata y al mismo tiempo selectiva de la información de cualquier tipo, (ya sean textos, documentos, filmaciones, entre otros) así como su utilidad funcional en las actividades cotidianas, favoreciendo en gran magnitud a las empresas y también a la misma comunidad en la gestión de dicha información.

2) El acceso de redes de información bancarias a nivel mundial para cualquier modalidad de trabajo diferenciado (la cual es posible en base al mundo globalizado constante en la que estamos circunscritos) herramienta fundamental que disminuye considerablemente el hecho de transportarse para concretizar actividades laborales.

3) La interconectividad accesible en cualquier operador u ordenador a nivel mundial. Este hecho otorga facilidades y mejoras constantes en las relaciones que se relazan con los clientes y con los proveedores, generando una cadena virtual que coadyuva el emprendimiento personal y empresarial.

4) las empresas evitan costos innecesarios de viajes y tiempos que tradicionalmente tenían que concretizar de manera obligatoria al trasladarse o esperar un encargo físico. Es decir que, es factible descentralizar los trabajos de servicio que antes representaban gestiones operativas indiscutibles para la misma empresa.

5) Existe una planificación a través de redes virtuales, detalle importante que constituye un cambio hacia un enfoque moderno de organización empresarial, acorde con las exigencias de la sociedad actual.

6) la conexión dinámica que existe entre los productores y consumidores, lo cual favorece en la valoración que se le da al tiempo y las múltiples actividades que se pueden realizar al mismo tiempo con reducciones considerables de costos, esto se fundamenta en la moderna gestión de la información y el nivel de conocimiento empresarial que otorga las tecnologías, mejorando notablemente el nivel de la producción, ya que es posible aprender de manera asertiva el funcionamiento y respuesta de las necesidades del cliente, estableciendo tendencias sobre los mismos.

Las características descritas expresan claramente las bondades y ventajas que pueden ofrecer el uso de las tics, cuyos beneficios debería ser considerado en todas las empresas para poder competir en esta sociedad y mercado actual, que constantemente se está modernizando y utilizando novedades correspondientes al desarrollo de las mismas. Las investigaciones que constantemente se realizan sobre las tics, corroboran el hecho de promover y difundir con mejores resultados los beneficios de un producto o servicio. Relacionado al tema, García Canal et al., (2007) manifiesta lo siguiente:

- a) Una creciente tendencia de la inversión dinámica, interactiva y segura, puesto que se logran mayor eficiencia y eficacia en los procesos empresariales, generando reducción de costos y maximización de beneficios gracias a esta herramienta tecnológica.
- b) El uso de las tics mejora las habilidades y oportunidades de organización: de esta manera se genera un enfoque de gestión idónea de la información relevante para los procesos de compra y venta que tienen que realizar las empresas.
- c) La complementariedad que ofrece las ventajas de esta herramienta en las actividades y funciones inherentes a los procesos empresariales de cualquier índole, en cualquier espacio geográfico, es decir dejando atrás las limitaciones de ampliar mercados.

Es innegable que, las empresas tienen que incursionar en un entorno económico en constante evolución, por lo tanto, deben considerar estas tecnologías para generarse un mayor acceso a ventajas comparativas de relaciones entre los clientes y proveedores. Anteriormente se podía establecer de manera específica la relación que existía entre los costos y beneficios de una actividad empresarial; la adquisición de un producto tenía unos costos y beneficios determinados. Este aspecto, hoy en día, se ha complicado considerablemente, puesto que es resulta complicado determinar los gastos en tics en relación a los beneficios que se obtienen con los servicios y productos que se comercializan por este medio.

Las tics son herramientas complementarias a todo tipo de organización y/o empresa, tanto verticalmente, a lo largo de toda la cadena de valor, como horizontalmente desde las personas con responsabilidades directivas, hasta aquellas con responsabilidades mayormente operativas. Las tics favorecen la conexión entre los nodos generadores de valor en la empresa. Precisamente, permiten organizar y planificar nuevas formas de hacer las cosas o de hacer cosas innovadoras capaces de captar la atención de potenciales clientes. De esta forma, las tics deben estar relacionadas con la estrategia empresarial, promoviendo herramientas adecuadas para los procesos y funciones que ameriten llevarse a cabo (Iglesias Sánchez, 2007). En este sentido, es posible mencionar un doble enfoque estratégico de las tics. Uno relacionado a la innovación tecnológica, puesto que las tics son parte fundamental de las estrategias vitales de cada empresa. Y en segundo lugar, referido a los Sistemas de Información y Comunicación en la empresa que se ven reflejados considerablemente en la toma de decisiones como parte de estrategia empresarial que se ha elegido promover.

Las tics deben identificar claramente, los gustos y preferencias que los clientes y mercado, van cambiando de manera dinámica, de esta forma es preciso orientar las tácticas y maneras de llegar a los mismos para ofrecerles sus servicios y productos en términos empresariales. Es decir, se simplifica y mejora notablemente las actividades que antes tomaba mayor tiempo en la organización de la información y análisis de costos y beneficios, así como son la realización de los inventarios, el registro y almacenamiento de productos, la toma de pedidos, atención de quejas o reclamos, contabilidad manual, entre otras, actividades que determinan mayor tiempo y espacio abordadas en la forma tradicional.

En este sentido, las tics reducen tiempo de actividades empresariales, de igual forma con los costos de producción, ventas y distribución. También se puede conocer, periódicamente, la concepción y forma de pensar de los clientes, mejorando el planteamiento de metas y objetivos de manera constante y acorde a las expectativas del mercado actual; de esta forma, se mejora la atención y satisfacción de los clientes y al mismo tiempo se incrementan los ingresos que tenía la empresa.

Entonces, las ventajas tecnológicas ofrecen una estrategia importante en la organización de las actividades y funciones que tienen que realizar los trabajadores en una empresa. Actualmente, las empresas se han dado cuenta y han tomado conciencia de ello, por tal motivo, se plantean con preocupación y practicismo la optimización de los procesos empresariales, mejorando de esta manera las diversas etapas y controles por la que debe de pasar la comercialización de servicios y productos (Sagrario, 2007).

Las tics, por consiguiente, facilitan un mejor diagnóstico de la situación actual que sirve como una base importante de planificación (es decir saber en dónde estamos), la orientación de la situación deseada (hacia dónde vamos) así como determinar las conclusiones sobre las acciones inmediatas a seguir (cómo podemos mejorar), factores determinantes que toda

empresa se plantea con asertividad, en medio de la competitividad en la que vivimos como sociedad.

Mayormente las empresas grandes tienden a implementar las tecnologías de información y comunicación, porque saben que es una ventaja que amerita inversión para contar con un sistema de trabajo ordenado y práctico, logrando estar a la vanguardia de la tecnología y al mismo tiempo ofrecer sus productos y servicios de una forma dinámica e interactiva que llama la atención de los clientes y mercados con los que trabaja. En este sentido, los mecanismos de mejora que se traducen en fortalezas gracias a las tics, son los siguientes:

- 1) Herramientas indispensables que coadyuvan la gestión de procesos claves en la empresa, haciendo importantes registros que facilitan la gestión postventa, percibiéndose la sistematización de los mismos sobre la base de procedimientos formales y documentados.
- 2) Herramientas informáticas para comunicar y registrar los pedidos de ventas, asimismo gestionar los datos de clientes en relación a sus expectativas cambiantes y actuales.
- 3) Análisis de costos, con la base informática que el sistema de gestión da en cuanto a ubicaciones geográficas distintas, proveedores, productos y clientes, es decir, se dispone de los programas informáticos integrados.

Por medio de estas herramientas se consigue un mayor acercamiento al cliente para abordar problemas o deficiencias, facilitando un análisis detallado del periodo de vida de cada producto, así como facilita el disponer de una herramienta informática para la gestión de Calidad, con una importante inversión de recursos, permitiendo, medir los costos que no son categorizados de calidad.

También es posible afirmar que, las tics como sistemas de Información y Comunicación en la Empresa, es un nuevo sistema de economía digital, es decir, el ámbito en el que se enmarcan las tics, se precisa como un nuevo sistema económico y socio-político

caracterizado por constituir un espacio inteligente en base a la información, factores y ventajas que son difíciles de lograr en la forma tradicional que se manejaba una empresa. Dicha economía digital se basa en la digitalización de la información, teniendo como sus principales sectores el de los bienes y servicios digitales (llamadas transacciones online), bienes y servicios mixtos (en los que Internet se avizora como un nuevo canal de venta), la producción de bienes y servicios intensivos en tics y la industria de las tics propiamente dicha (hardware, software de aplicaciones y equipamientos y servicios de comunicación). Por consiguiente, la economía digital se compone básicamente por todas aquellas empresas u organizaciones, cuyos ingresos se generan directa o parcialmente a través de Internet o aquellas que ofrecen productos (bienes o servicios) relacionados con el uso de las tics como herramienta en la empresa. (Del Aguila et al, 2003).

Estos sistemas de información en el nivel estratégico serán los que apoyan las actividades de planificación a largo plazo, siendo determinante, por consiguiente, en la toma de decisiones. Los sistemas de Información deben crearse en función de las necesidades y características de cada empresa. Las especificaciones de los sistemas que procesan información recogen el tipo de sistema informático, la entrada de la información, su procesamiento, la salida de información y los usuarios destinatarios dentro de la empresa.

En este sentido, los sistemas de información estratégicos son los que modifican las metas, los procesos, los productos, los servicios o las relaciones con el entorno, para contribuir a la empresa a conseguir una ventaja competitiva en el mercado actual y cambiante propio de la sociedad. Estos sistemas tienen un mayor alcance en la empresa y superan el ámbito de actuación de los que hemos mencionado como “sistemas en el nivel estratégico”. Por lo expuesto, el rol de la tecnología de información a nivel de negocio contribuye a la empresa en la reducción de costos, diferenciación de sus productos y concentración en nichos de mercado.

Stay (2006), al relacionar las tics, distingue dos estrategias bien marcadas, las pasivas y activas. El primer caso se entiende que, las tics están supeditadas a la estrategia de la organización, es decir al negocio o servicio y a los sistemas de información y tecnologías de la información. Mientras que, en la estrategia activa, las tics son parte de la estrategia organizacional y que dicha estrategia se rehace con las tics, de tal forma que establece una DAFO en la misión de la organización, donde integra oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, analizando tanto la estrategia de negocio como el análisis estratégico de las tecnologías de información y comunicación. Asimismo, menciona que la Dirección Estratégica no ha cambiado, han cambiado sus escenarios y por ello las tics le han dado una nueva fuerza y un nuevo sentido más global e integral.

Sobre el tema de estrategias, Navas y Guerras (2007) manifiestan que, en la relación entre tecnología y estrategia, el factor clave del éxito está en la gestión de la tecnología más que en la tecnología misma. Esto se fundamenta en que, la tecnología será evaluada estratégicamente por la empresa que la va a emplear. La tecnología debe ser suficientemente buena, sin caer en la coyuntura de que sea la última del mercado; en este sentido, la mejor tecnología es la que mejor se adapte a las necesidades del sector y país donde se desarrolle las actividades. Por ello se concluye que, la tecnología de última generación no asegura por sí misma la rentabilidad y por consiguiente el éxito en la empresa.

Precisamente, las tic alcanzarán el éxito en la medida que la organización utilice los recursos idóneos, es decir el empleo de herramientas determinado por las capacidades que tengan para utilizarlas, esto constituiría una ventaja competitiva en un mercado específico y potencial (Orero, 2009). Por ello, las empresas deben aprovechar las mayores oportunidades ofrecidas por las nuevas tecnologías, estableciendo un posicionamiento estratégico distinto

del actual, utilizándolas para mejorar otras fuentes de ventaja competitivas, incrementar la eficiencia y aprovechar las fortalezas de la empresa; de tal manera que se debe rehacer el entendimiento de empresa, donde ya no puede considerársele como un conjunto de negocios separados y sin conexión, sino, por el contrario, como un todo integrado donde la tecnología forma parte de todas y cada una de las funciones de la misma.

Entonces, la economía se mueve y se suma a la colaboración a favor de la empresa, pues un artefacto de música no es funcional si no puede ser cargado con música, la cual se carga en diversos dispositivos de almacenamiento, que contienen archivos, registros en algún protocolo como puede ser MP3, MP4, etc., y para ello desde un computador de escritorio se instala un software que permite su manipulación, es decir solo será posible en función que sean herramientas complementarias. Siempre existe una marcada competencia entre los que participan en un mercado empresarial, por tanto, los que innovan y ofrecen ventajas comparativas de acercamiento a los clientes y mejoran la forma de ofrecer sus productos, se encuentran en una posición moderna y competitiva, que les favorece en la adquisición de sus productos y servicios (Varian, 2010).

El comercio se ha modificado significativamente, puesto que hoy en día todo se mueve en función de los gustos y preferencias de los clientes, estos a su vez están a la vanguardia de la tecnología como son los correos electrónicos, las redes sociales y hasta la difusión a través de canales virtuales gratuitos, por tanto, es oportuno aprovechar estas ventajas para no sólo estar modernos empresarialmente, sino para estar más cerca del mercados potenciales y actuales que cada vez tienen una tendencia de mayor uso de estas tecnologías, es decir establecer estrategias que aseguren la sensibilidad del servicio o producto que se está ofreciendo.

Por consiguiente, las empresas que no se involucren en los cambios tecnológicos, quedaran supeditados y limitados a los factores tradicionales de comercio y obtención de beneficios y ganancias, sin embargo, las empresas que entiendan la importancia de contar con un asesoramiento y conocimiento sobre las tics, paulatinamente podrían mejorar sus servicios y por consiguiente tener una tendencia de crecimiento empresarial en el rubro que se incursiona. Asimismo, se precisa que el comercio electrónico es único y diferente de un negocio tradicional, esto debido a los siguientes paradigmas que posee:

- a. Las decisiones de estrategia están cimentadas en la tecnología y dependen de ella, mientras que, en el comercio internacional, no necesariamente deben de emplearse para hacer cumplir los requerimientos de la estrategia central.
- b. La capacidad de respuesta hacia la competencia se produce en tiempo real. El cual obedece a un diálogo dinámico con los clientes en una plataforma web que es pública, en consecuencia, los beneficios que brinda este modelo de comercio es de retroalimentación constante.
- c. La tienda siempre permanece abierta diferencia de lo tradicional que obedece a un horario específico. Esta característica contiene valores importantes tanto para los clientes como para las empresas; ya que los primeros recopilan información, comparan productos, comparan precios de distintas tiendas, etc.; y los segundos, deben adaptarse a la capacidad de respuesta táctica y a sus estrategias competitivas que van adquiriendo con la experiencia y el análisis de mercado.
- d. Existe una interfaz, claramente, dependiente con la tecnología. La relación que se establece con los clientes es a través de una pantalla, la cual obliga a las empresas a captar y representar la experiencia del cliente en base a este mecanismo, ya que es casi descartado que exista una intervención humana en este proceso del comercio.

- e. El cliente controla favorablemente las interacciones, puesto que, la persona es quien busca información, compara precios y productos de acuerdo a sus expectativas, asimismo es quien se pone en contacto en todo lo relacionado a su decisión de compra. El vendedor se limita, por consiguiente, a tratar de representar experiencias únicas al cliente.
- f. Existe un registro e historia importante de conocimiento y comportamiento del cliente, esto se relaciona a las estadísticas sobre las acciones de los clientes frente a sus necesidades que son reflejadas en sus experiencias de búsqueda de información que realizan. Gracias a este aspecto, las empresas logran personalizar su oferta de productos.
- g. Se genera una economía de redes dinámicas, es decir el producto o la tienda se vuelven más interactivos, consiguiendo a la vez mayor alcance a partir del involucramiento de mayor número de personas.

De acuerdo a los fines de la presente investigación, en esta segunda parte del marco teórico se abordará lo relacionada a la variable dependiente, es decir lo relacionado a las micro y pequeñas empresas, haciendo un énfasis en los aspectos legales que dan el sustento y dinámica del comercio en el Perú desde que empezó a apoyar y fomentar estos tipos de emprendimientos.

El término MYPES es posible entenderlo de diferentes modalidades, teniendo en consideración el enfoque y el espacio geográfico normado en el cual se efectúe el emprendimiento. La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ley N° 28015, 2003).

En este sentido se puede mencionar algunas características importantes que establece la misma ley, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 02: Características de las Mypes 2003

<i>Tamaño de empresa</i>	<i>N° Trabajadores</i>	<i>Ventas anuales</i>
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	1-50	De 150 a 850 UIT

Adaptado de: Ley N°28015 (2003)

En referencia al Artículo N°4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPES (Decreto Supremo N° 007-2008-TR,2008), se define a la Micro y Pequeña Empresa como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. De esta forma, se precisan los detalles que son propios a las mypes, las cuales, en la última década han tenido un auge considerable en el territorio peruano.

Asimismo, según el Decreto Supremo en mención, las MYPES tienen como características esenciales poseer hasta un máximo de 100 trabajadores y ventas anuales de alcanzan la suma de 1700 UIT, tal como se muestra a continuación:

Tabla N° 03: Características de las Mypes 2008

<i>Empresa según criterio</i>	<i>N° Trabajadores</i>	<i>Ventas anuales</i>
Microempresa	1-10	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	1-100	De 150 a 1700 UIT

Adaptado de: Decreto Supremo N° 007-2008-TR, 2008

Sin embargo, de acuerdo a las modificaciones de los artículos 1, 5,14 y 42, abordados en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial (Ley N° 30056), las MYPES en el Perú, se orientan, básicamente, por el volumen de ventas anuales que realizan, tal como aprecia en la siguiente tabla.

Tabla N° 04: Características de las Mypes 2013

<i>Tipo de empresa</i>	<i>Ventas anuales</i>
Microempresa	Hasta 150 UIT
Pequeña empresa	De 150 a 1700 UIT

Adaptado de: Ley N° 30056 (2013)

También se precisa que, existe poca cultura e innovación en las MYPES del Perú, así hace referencia la investigación de la OCDE para el Perú en el 2015, las empresas que representan el mayor porcentaje del empresariado nacional peruano tienen un marcado temor al riesgo, lo cual posiblemente ha sido generada por casuísticas fallidas que usualmente son relacionadas a cambios que se han dado en el entorno, tales como económicos, políticos, efectos sobre tasas de interés, inflación, etc. Además, se manifiesta que existe un “predominio de estrategias rentistas” y “bajos niveles de presión competitiva” en los empresarios conservadores, lo cual ocasiona que éstas MYPES no consideren las características de las tics como ventaja de comercio y gestión. Estos detalles evidencian que, los empresarios aún tienen temor en invertir y aprovechar las características que ofrecen las

tics en el planteamiento y mejora de la gestión de sus negocios, realidad que es común en todas las regiones del territorio peruano.

Sobre el tema, Gladys Triveño (2012) manifiesta que, en la MYPES debe incorporarse la innovación en todas las áreas de la empresa, principalmente, en las áreas de la gestión, comercialización y diseño, puesto que, de ésta depende el factor de éxito y competitividad de que impulsa a una organización y emprendimiento. Además, es necesario el empoderamiento de los empresarios en términos de innovación y no de estancamiento en formatos tradicionales que muchas veces quedan desatinados a las necesidades que requieren las personas.

Asimismo, las MYPES conocen, en términos generales, lo relacionado a competitividad, porque están inmersos, indefectiblemente en ella, en el día a día, sin embargo, existe un marcado desinterés por practicarla, considerando solo lo mínimo para invertir tiempo y dinero, creyendo que esa forma es segura de impulsar el negocio, y si suscita el caso que no funciona, pues el empresario no tiene mucho que perder. Esta tendencia e ideas limitan considerablemente la gestión de las tics en las mypes, lo cual ratifica la necesidad de conocimiento y asesoramiento adecuado en el tema. Por consiguiente, es el deber del Gobierno propiciar un entorno favorable para todo el tejido empresarial, debiendo considerar dos puntos importantes:

- La alianza público-privada para el desarrollo de una plataforma que ayude a crear y desarrollar productos nuevos de las MYPES.
- Se debe dar empoderamiento a los empresarios, éstos deben estar comprometidos con iniciar la innovación y competitividad.

Comercio electrónico en las MYPES peruanas

En el Perú, actualmente, se encuentran en vigencia la Ley N° 27269 (Ley de Firmas y Certificados Digitales), la Ley N° 27291 (dos modificaciones al Código Civil), la Ley N°27309 (incorporación de los delitos informáticos en el Código Penal) y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, los cuales tienen como fin regular el comercio, haciendo extensiva su aplicación al comercio electrónico.

Se precisa que, si bien estas leyes no han sido exclusivamente elaboradas como marco legal para el comercio electrónico, su aplicación ha permitido abordar algunos vacíos legales que en algún momento podrían haber representado impedimentos para la celebración de contratos por este medio.

De acuerdo a lo explicado, se aborda claramente que las mypes en el Perú aún tienen limitaciones y un marcado desinterés por incursionar en las tecnologías de información y comunicación, sin embargo, se afirma al respecto, que las formas de gestión que deciden los empresarios o administradores de una determinada empresa determinan el camino que ésta puede seguir. Asimismo, es oportuno tener mayor acceso al asesoramiento empresarial, es decir enfocarse en el fortalecimiento de la gestión que realizan los emprendedores. El gobierno tiene un papel importante sobre el tema, sin embargo, los mismos empresarios deben de considerar estar a la vanguardia de la sociedad moderna e inscrita en características de globalización, donde la información es la principal fuente de poder sobre los mercados emergentes y la economía actual y dinámica que se desarrolla cada vez con mayor celeridad. Por tales motivos la presente investigación pretende abordar y especificar estas características en beneficio de brindar un enfoque completo e integrado de las ventajas de las tecnologías de comunicación e información en relación a la gestión empresarial a nivel local, regional y también en lo nacional.

III. HIPÓTESIS.

El presente trabajo no presenta hipótesis porque es descriptiva según Fernando San Piere, en su libro de metodología de la investigación ya que se utiliza para predecir un dato o un valor en una o más variables que se han de medir u observar.

IV. METODOLOGÍA.

4.1.El tipo de investigación

La presente investigación tiene un planteamiento cuantitativo

4.2.Nivel de la investigación de las tesis.

El nivel de la investigación es descriptivo.

Por su origen: básica o teórica

Por su naturaleza: cuantitativa (por ser univariado)

Por su alcance: Transversal retrospectiva por qué se va a hacer una sola caracterización.

4.3.Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación descriptiva no experimental, Según Hernández en este tipo de 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 se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables

dependientes, lo que finalmente se hace en una investigación no experimental observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después poder analizarlos.

M – O

M= Muestra

O= Observación

4.4.El universo y muestra

Se trabajará la relación de las variables en la empresa del rubro ferretero: Ferretería Cotrina E.I.R.L. ubicado en la ciudad de Cajamarca. El cual implicará el caso referente como punto de partida para la discusión del uso de las tics como herramienta de gestión en los emprendimientos locales y nacional

4.5. Definición y Operacionalización de variables

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Gestión con Aplicación de TICs en la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferrería Cotrina & Sucesores E.I.R.L.					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/PREGUNTAS	INSTRUMENTO	MEDICION
Gestión de Tics.	1. Uso Herramientas Tecnológicas 2. Importancia 3. Funcionamiento 4. Relación de la gestión de las tics con el incremento de la productividad.	1. uso de herramientas tecnológicas 2. Capacitación con respecto a herramientas tecnológicas 3. Actualizaciones de herramientas de gestión 4. implementación continua de tics 5. ingreso de nuevas herramientas tecnológicas	1.- ¿Genero del representante de la MYPE? 2.- ¿Edad del representante legal de la empresa? 3.- ¿Grado de instrucción? 4.- ¿Crees que las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa son adecuadas para el crecimiento de su compañía? 5.- ¿Reciben capacitaciones frecuentes para el uso de sus herramientas tecnológicas en la empresa que labora? 6.- ¿Considera Ud. ¿Que un adecuado uso de las herramientas tecnológicas contribuye a una buena gestión de la empresa? 7.- ¿considera usted que una buena gestión de las herramientas tecnológicas va a contribuir con el incremento de la productividad? 8.- ¿Ud. ¿Cómo trabajador cree que su crecimiento de la empresa se debe gracias a la implementación de usos de herramientas tecnológicas? 9.- ¿Cree usted, que una buena gestión empresarial contribuirá con crecimiento de su empresa? 10.- ¿Cree Ud. ¿Que su personal debe estar capacitado para hacer uso adecuado de las herramientas tecnológicas en la empresa? 11.- ¿Considera usted que la empresa para la cual trabaja debe estar actualizándose en relación a las nuevas herramientas tecnológicas? 12.- ¿Cree usted, que la atención a sus clientes le va a permitir captar nuevos clientes y fidelizarlos? 13.- ¿El personal que labora en la empresa se adecua con facilidad al cambio tecnológico de hoy en día? 14.- ¿Considera usted que una adecuada gestión de las herramientas tecnológicas contribuirá a una adecuada organización de la empresa? 15.- ¿El ingreso de nuevas herramientas tecnológicas en el mercado empresarial van a incrementar la rentabilidad? 16.- ¿Cree Ud. Que la empresa se adapta fácilmente ante los cambios tecnológicos de hoy en día.?	Encuesta	Nunca A veces Casi siempre Siempre

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se plantea, básicamente el uso de las técnicas de encuesta y observación directa, es decir se trabajará directamente y participando con la Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L.

Los instrumentos que se utilizaron desprenden de las técnicas detalladas, por tanto, para la técnica de entrevista y encuesta se organizará una guía de encuesta, asimismo para la técnica de observación directa, se realizará guías de observación. Estos instrumentos serán elaborados y validados por especialistas, quienes darán conformidad sobre los tipos de información que se necesitará recopilar para luego llevarse a cabo análisis respectivo.

Asimismo, se utilizará libreta de campo, cámara fotográfica, filmadora, y registros virtuales de red (internet), los que serán evidencia importante del trabajo de investigación y resultados que en su momento se presentarán adecuadamente.

4.7. Plan de análisis.

La recopilación de información secundaria para el correcto enfoque del proceso de investigación a realizar.

Trabajo de campo y aplicación de técnicas e instrumentos, donde principalmente se desarrollará el planteamiento inicial de investigación, para el caso se trabajará con la Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L., recopilando información primaria y suficiente para su posterior análisis.

Trabajo de gabinete, que comprende la sistematización de la información recopilada para realizar su receptivo análisis, comparando y considerando los antecedentes y bases teóricas para hacer la discusión pertinente, y de esta forma arribar a las conclusiones sobre la relación que existe entre las variables.

4.8. Matriz de consistencia

Gestión con aplicación de tics en las en la Micro y Pequeña Empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & sucesores EIRL		
Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis
¿Cuáles son las características de la gestión con aplicación de Tics en las micro y pequeña empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018? Caso: Ferretería Cotrina & sucesores EIRL?	General: Determinar los efectos de la gestión con aplicación de tics en las micro y pequeña empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL.	El presente trabajo no presenta hipótesis porque es descriptiva según Fernando San Piere, en su libro de metodología de la investigación Porque se preside un dato o un valor en una o más variables que se han de medir u observar.
	Específicos	Problemas Específicos
	1. Describir las características de la gestión en las micro y pequeña empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL.	1. el adquirir de manera rápida y selectiva la información para cualquier tipo de trabajo, la organización en red y la Interactividad productor-consumidor, son características de la gestión con aplicación de tics en las en la micro y pequeña empresa del rubro ferretero.

	<p>2. Identificar las características de las tics en las en la micro y pequeña empresa del rubro ferretero. Caso: Ferretería Cotrina & sucesores EIRL. Cotrina & Sucesores EIRL.</p>	<p>2. Estar a la vanguardia con las herramientas tecnológicas, ampliar mercados y optimizar la relación satisfacción de los clientes y rendimiento de la empresa, son las ventajas de la gestión con aplicación de tics en las en la micro y pequeña empresa del rubro ferretero. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL.</p>
	<p>3. De qué manera influye la aplicación de las tics en la gestión de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & sucesores EIRL.</p>	<p>3. Existe una relación directa y complementaria de la gestión con aplicación de tics en las en la micro y pequeña empresa del rubro ferretero de la ciudad de Cajamarca2018. Caso: Ferretería Cotrina & sucesores EIRL.</p>

4.9.Principios éticos

Para el proceso y desarrollo de la presente investigación se tomará en cuenta los derechos de autor, respetando las ideas y aportes que cada investigador haya realizado en su momento y de acuerdo al tipo de investigación que realizó; ya que éstos aportes y comentarios son necesarios y suficientes para arribar a nuevas recomendaciones y trabajo científico como el que se pretende realizar al analizar la relación de las tics en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero. De esta forma se sustenta la responsabilidad social del planteamiento de la presente investigación, fomentando la cultura de no al plagio y respetando los derechos de autor de cualquier índole que intervenga en el estudio.

V. RESULTADOS

5.1.Resultado

5.2.Análisis de Resultados.

Respecto a la Gestión de las Ferreterías.

■..Se observa que el 75% de las Ferreterías en el Sector no cuentan con un Plan estratégico y el 25% si cuentan con un Plan estratégico. Esto nos lleva a la conclusión que el 75% de las ferreterías son dirigidas por personas con poca preparación para poder determinar cuáles son las fortalezas y debilidades del negocio. Por lo tanto, nos lleva a coincidir con Camacho (2017) cuando menciona que “La realización de un plan estratégico es el camino seguro hacia el rumbo que necesita la ferretería para que tanto sus dueños como los futuros empleados se sientan seguros en un ambiente de constante cambio” (p. 90).

■..Se observa que el 100% de las Ferreterías en el Sector si conocen los objetivos y metas del negocio y ninguna (0%) Ferretería no conocen los objetivos y metas del negocio. Estos resultados nos hacen determinar que la mayoría de

las personas que dirigen estas mypes si sabe a dónde pretende llegar con su negocio.

▪.Según los resultados, se observa que el 100% de las Ferreterías en el Sector no cuentan con Manual de organización y funciones, ROF y procedimientos, llegando a coincidir con Camacho (2017) cuando determina que “esta empresa está siendo manejada de una forma desordenada debido a que no presenta una estructura clara y organizada en cada una de sus áreas”.

▪.Se observa que el 50% de las Ferreterías en el Sector controlan sus entradas y salidas con hoja de cálculo en Excel, el 25% utiliza otros programas y el otro 25% de las Ferreterías no cuentan con programas para controlar las entradas y salidas del almacén. Esta información se relaciona con Julca y Pretell (2016) cuando afirman que sólo el 38% utiliza una herramienta para pronosticar sus materiales, principalmente el Excel.

■..Se observa que el 100% de las Ferreterías en el Sector no controlan el desempeño de sus trabajadores. Esta información se relaciona con Balabarca (2016) cuando concluye que se obtuvo el 100% como respuesta negativa, lo cual evidencia que no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores.

■..Se observa que el 100% de las Ferreterías en el Sector si conocen sobre sus responsabilidades, lo cual nos lleva a concluir que se tiene claro cuáles son las funciones, pero no se hace factible formalmente.

Respecto a las Tics de las Ferreterías.

■..Se observa que el 50% de las Ferreterías en el Sector utiliza teléfonos móviles y el 50% de las Ferreterías utiliza Ordenadores conectados a internet, Correo electrónico y Teléfonos móviles. Con lo cual estos resultados contrastan con López (2016) cuando afirma que “La totalidad de las ferreterías encuestadas poseen computador, pero solo el 92% poseen servicio de internet”.

▪ Se observa que el 75% de las Ferreterías en el Sector no tienen instalados aplicaciones informáticas y el 25% de las Ferreterías cuentan con aplicaciones informáticas. Esta información se familiariza a la información de Cosavalente (2015) cuando menciona que en la empresa Barnechea se trabaja de manera manual y no se dispone de un software.

▪ Se observa que el 100% de las Ferreterías en el Sector intercambian datos por teléfono con sus clientes y proveedores, esta sería el sistema más utilizado ya que este medio sería el más accesible en el trabajo cotidiano de las personas que trabajan en este rubro.

▪ Se observa que el 75% de las Ferreterías en el Sector cuentan con conexión a internet y el 25% de las Ferreterías no cuentan con conexión a internet. Por lo tanto, estos resultados no guardan relación con López (2016) cuando menciona que el 92% de su población encuestada poseen servicio de internet.

▪·Se observa que el 75% de las Ferreterías en el Sector hacen uso de alguna red social y el 25% de las ferreterías no hacen uso de alguna red social. La mayoría de encuestados mencionó que, si la tenían, pero no la utilizaban con frecuencia.

▪·Se observa que el 100% de las Ferreterías en el Sector no disponen de página web. Esta información no guarda relación con López (2016) cuando afirma que el 78% de los encuestados no tienen página web.

VI. CONCLUSIONES

Este trabajo me permite plasmar un análisis exhaustivo del conocimiento que toma la carrera, identificarme con la objetividad del término de la estrategia y la forma en que se comunica facilita el proceso que puede ser necesario para mejorar la productividad y la competitividad de la organización.

La gestión del conocimiento como eje de análisis y interés es un buen modelo que reconoce reconocimientos administrativos, productivos y de reconocimiento social basados en la identificación de capital social, social e intelectual donde la innovación y el valor agregado deben ser necesariamente parte de los objetivos estratégicos de la organización y la comunicación es el eje para que la movilización de aprendizaje continúe. Mejorar los productos y servicios de la empresa.

La Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL. Es una empresa muy atractiva para el sector, desde hace 6 años está vigente en el mercado del rubro, Sin embargo, este es un caso inmensamente atrayente, que nos admite reconocer que la comunicación no es un accesorio, sino un elemento predominante en el progreso organizacional. Crear un diagnóstico para apoyar la competitividad de la estrategia de comunicación es un paso importante que le permitirá descubrir la realidad de su organización, desarrollar e implementar planes estratégicos que sean relevantes para el conocimiento actual de los tics.

RECOMENDACIONES

Luego de la revisión de los resultados presentados después de la aplicación del cuestionario, en la Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL. Y en las ferreterías aledañas se puede determinar que las Tics son muy importantes en una empresa, y que la misma tiene que estar a la vanguardia de la tecnología si no quiere estar desfasada. una gran cantidad de empresas por no decir todas utilizan TICs de alguna u otra manera, aunque existen aún algunas empresas que se rehúsan a implementar la tecnología en sus procesos, algunos por falta de motivación, otros porque tienen un costo y otros simplemente por poco interés. Es importante tomar en cuenta la implementación de las TIC en el proceso de la empresa para buena gestión. Se le recomienda al dueño de la Ferretería Cotrina & Sucesores EIRL., que tiene que acelerar el proceso de implementación de Tics en su empresa ya que debería contar con un sistema de planificación de recursos empresariales ERP.

Referencias bibliográficas:

Alonso, L. Y., & Hernández, P. (2006). *Cómo crear ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica*, (Tesis digitales pdf) Tesis Licenciatura. Administración de Empresas. Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia, Escuela de Negocios y Economía, Universidad de las Américas Puebla (consultado el 16 de noviembre del 2017)

Anet.com (2007). *Las TIC en la estrategia empresarial*. Anet.com. Valencia.

Banegas, J. y Myro, R. (2008). *Impacto de las tecnologías de la Información en la Economía Española*. Civitas. Madrid.

Berra, L. (1996). *Innovación tecnológica y nuevas formas de organización*. Gestión y Estrategia n° 9. enero/junio UAMA. Edición Internet. México

Cano, Eduardo. (2007). *Diseño del plan estratégico electrónico en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector manufacturero de Trujillo*. Tesis para optar el Grado de Doctor en Administración. (Consultado 21 de Noviembre del 2017)

Congreso de la República. (2000) Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales

Congreso de la República. (2000) Ley N° 27291, Ley que modifica el código civil permitiendo la utilización de los medios electrónicos para la comunicación de la manifestación de voluntad y la utilización de la firma electrónica.

Congreso de la República. (2000) Ley N°27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal

Congreso de la República. (2003) Ley N° 28015, Ley de la promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa

Congreso de la República del Perú (2008). *Decreto Supremo N° 007-2008-TR*. Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE.

Congreso de la República. (2010) Ley N°29571. El Código de Protección y Defensa del Consumidor

Congreso de la República. (2013) Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial.

Del Aguila, A.R.; Padilla, A., Serarols, C. y Veciana, J.M^a (2003). *Digital economy and management in Spain*. Internet Research: Electronic Net working Applications and Policy.

Díaz, Daysy; Valencia, Blanca (2015). *Estudio Exploratorio de la Oferta de Comercio Electrónico en un Conjunto de Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) localizadas en diversos Distritos de Lima Metropolitana*. Tesis presentada para obtener el título profesional de Licenciadas en Gestión con mención en Gestión Empresarial. (Consultado 22 de noviembre 2017)

García Canal, E; Rialp, A. y Rialp, J. (2007). *Inversiones en TIC y Estrategias de crecimiento empresarial*. Centro de Economía Industrial UAB. Barcelona.

Gladys Triveño (2012) MiPyme 2012, Estadísticas de la micro, pequeña y mediana empresa. Lima Perú.

Hernandez, R. ; Fernandez, C. ; y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. México, Interamericana Editores S.A. de C.V. 606p

Iglesias Sanchez, A (2007). *La teoría de la orientación a la información*. Centro Newcon (Internet). Universidad de Deusto, Deusto.

Jijena, Roberto (2015). *TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile: Evidencia empírica y comparación internacional de resultados*. Tesis para Optar al Grado de Doctor en Sociedad de la Información y el Conocimiento. Santiago de Chile. (Consultado 21 de noviembre del 2017)

Maldonado, G; Martínez, M; Perez, D; Aguilera, Luis; Gonzales, M. (2010). *La influencia de las tics en el rendimiento de la pyme de Aguascalientes*. (Tesis digitales pdf) Departamento de Administración, Centro de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad Autónoma de Aguascalientes. (Consultado 21 de noviembre 2017)

Navas, J.E. y Guerras, L.A. (2007). *La dirección estratégica de la empresa*. Teoría y aplicaciones. Ediciones Civitas, 4ª edición. Madrid.

Orero, A. (2009). *Los sistemas de información y el desempeño empresarial, en la Dirección de Empresas ante los retos del siglo XXI.* Homenaje al profesor Juan José Renau Piqueras, Ed.Publicacions de la Universitat de Valencia, pp.137/148.

Organización para la Cooperación del desarrollo económico OCDE (2015) Estudio Multidimensional del Perú. Volumen 1 Evaluación inicial. Mensajes principales.

Saavedra, María; Sánchez, Blanca (2013). *El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas.* Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. (Consultado el 22 noviembre del 2017)

Sagrario, A (2007). *Mejora de Procesos: La evolución natural.* www.als-es.com.

Sieber, S.; Valor, J. y Porta, V. (2008). *La externalización de los servicios de TIC y el Business Process Outsourcing BPO.* Iese Insign.

Stay, Christian. A. (2006). *Planificación estratégica integral de negocios y TIC.* Fundación Universitaria Iberoamericana. Conferencia en Bogotá (Colombia).

Varian, Hal R. (2010). *Microeconomía Intermedia.* Antoni Bosch editor. Octava edición, 818 pp. Barcelona.

Vilaseca, J. y Torrent, J. (2004). *Les TIC i les transformacions de l'empresa catalana.* Col·lecció d'Estudis CIDEM- Universitat Oberta de Catalunya: 1124. Barcelona.

Anexos

Anexo 1: Encuestas

ENCUESTA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La presente encuesta tiene como finalidad conocer sobre la “Gestión con Aplicación de TICs en la Micro y Pequeña Empresa del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L.” Por lo que se aplicará la siguiente encuesta a los trabajadores de la empresa Ferretera Cotrina & Sucesores E.I.R.L. con la finalidad de obtener información los cuales nos servirá para desarrollar el proyecto de investigación. La encuesta es anónima, y los datos proporcionados serán utilizados como fines académicos, por lo que agradecemos su tiempo brindado y responder las siguientes preguntas con sinceridad.

Marque con un aspa (X):

A.- DATOS GENERALES

1.- ¿Genero del representante de la MYPE?

- a) Mujer b) Hombre

2.- ¿Edad del representante legal de la empresa?

- a) De 20 a 35 años b) De 36 a 55 años c) De 56 a mas

3.- ¿Grado de instrucción?

- a) Primaria b) Secundaria c) Técnico d) Universitaria e) Otros

B.- INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

4.- ¿Crees que las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa son adecuadas para el crecimiento de su compañía?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca

5.- ¿Reciben capacitaciones frecuentes para el uso de sus herramientas tecnológicas en la empresa que labora?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca

6.- ¿Considera Ud. Que un adecuado uso de las herramientas tecnológicas contribuyen a una buena gestión de la empresa?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca

7.- ¿considera usted que una buena gestión de las herramientas tecnológicas va a contribuir con el incremento de la productividad?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca

- 8.- ¿Ud. ¿Cómo trabajador cree que su crecimiento de la empresa se debe gracias a la implementación de usos de herramientas tecnológicas?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca
- 9.- ¿Cree usted, que una buena gestión empresarial contribuirá con crecimiento de su empresa?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca
- 10.- ¿Cree Ud. ¿Que su personal debe estar capacitado para hacer uso adecuado de las herramientas tecnológicas en la empresa?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca
- 11.- ¿Considera usted que la empresa para la cual trabaja debe estar actualizándose en relación a las nuevas herramientas tecnológicas?
- a) a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca
- 12.- ¿Cree usted, que con una adecuada gestión le va a permitir captar nuevos clientes y fidelizarlos?
- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca
- 13.- ¿El personal que labora en la empresa se adecua con facilidad al cambio tecnológico de hoy en día?
- a) Nunca b) A veces c) Casi Siempre d) Siempre
- 14.- ¿Considera usted que una adecuada gestión de las herramientas tecnológicas contribuirá a una adecuada organización de la empresa?
- a) Nunca b) A veces c) Casi Siempre d) Siempre
- 15.- ¿El ingreso de nuevas herramientas tecnológicas en el mercado empresarial van a incrementar la rentabilidad?
- a) Nunca b) A veces c) Casi Siempre d) Siempre
- 16.- ¿Cree Ud. Que la empresa se adapta fácilmente ante los cambios tecnológicos de hoy en día.?
- a) Nunca b) A veces c) Casi Siempre d) Siempre

CONSOLIDADO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN				
CRITERIOS	RESPUESTA	CONTEO	TOTAL	%
1. ¿Genero del representante de la MYPE?	Hombres	9	9	75%
	Mujeres	3	3	25%
	TOTAL		12	100%
2. ¿Edad del representante legal de la empresa?	De 20 a 35 años	4	4	33%
	De 36 a 55 años	6	6	50%
	De 56 a mas	2	2	17%
	TOTAL		12	100%
3. ¿Grado de instrucción?	Primaria	0	0	0%
	Secundaria	2	2	17%
	Técnico	4	4	33%
	Universitaria	3	3	25%
	Otros	3	3	25%
	TOTAL		12	100%
4. ¿Crees que las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa son adecuadas para el crecimiento de su compañía?	Siempre	2	2	17%
	Casi siempre	8	8	67%
	Aveces	2	2	17%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
5.- ¿Reciben capacitaciones frecuentes para el uso de sus herramientas tecnológicas en la empresa que labora?	Siempre	3	3	25%
	Casi siempre	6	6	50%
	Aveces	3	3	25%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
6.- ¿Considera Ud. Que un adecuado uso de las herramientas tecnológicas contribuye a una buena gestión de la empresa?	Siempre	7	7	58%
	Casi siempre	4	4	33%
	Aveces	1	1	8%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
7.- ¿considera usted que una buena gestión de las herramientas tecnológicas va a contribuir con el incremento de la productividad?	Siempre	7	7	58%
	Casi siempre	3	3	25%
	Aveces	2	2	17%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
8. ¿Ud. ¿Cómo trabajador cree que su crecimiento de la empresa se debe gracias a la implementación de usos de herramientas tecnológicas?	Siempre	8	8	67%
	Casi siempre	2	2	17%
	Aveces	2	2	17%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
9.- ¿Cree usted, que una buena gestión empresarial contribuirá con crecimiento de su empresa?	Siempre	8	8	67%
	Casi siempre	2	2	17%

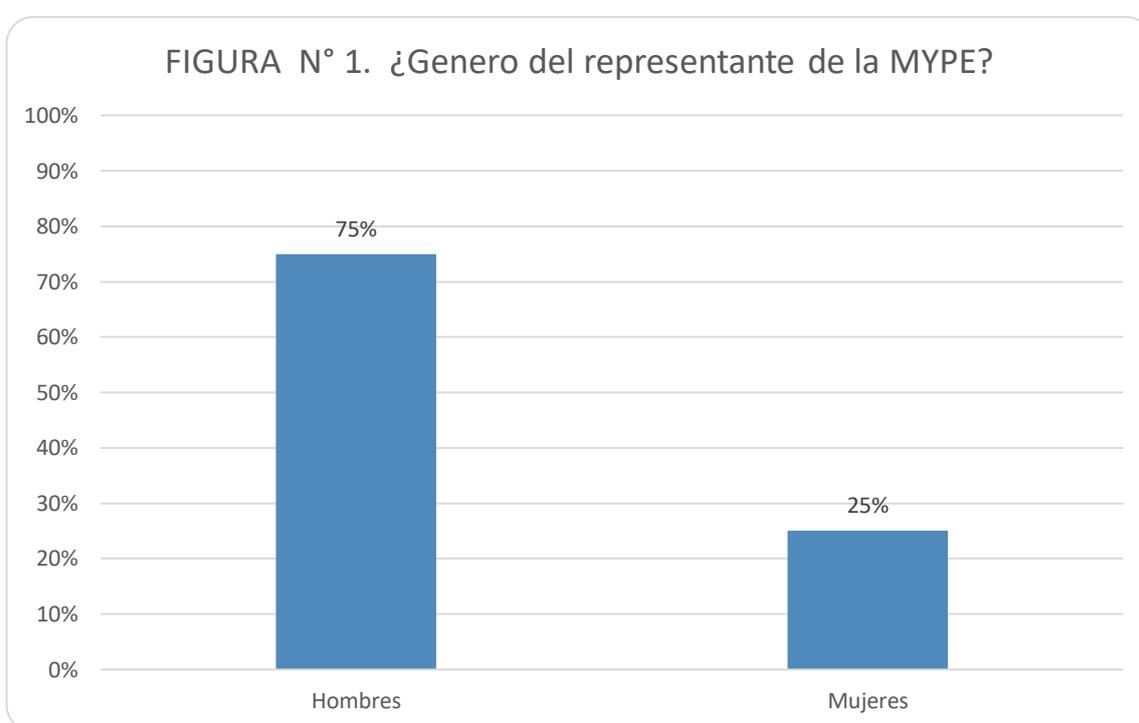
	Aveces	2	2	17%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
10.- ¿Cree Ud. ¿Que su personal debe estar capacitado para hacer uso adecuado de las herramientas tecnológicas en la empresa?	Siempre	8	8	67%
	Casi siempre	2	2	17%
	Aveces	2	2	17%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
11.- ¿Considera usted que la empresa para la cual trabaja debe estar actualizándose en relación a las nuevas herramientas tecnológicas?	Siempre	5	5	42%
	Casi siempre	4	4	33%
	Aveces	3	3	25%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
12.- ¿Cree usted, que con una adecuada gestión le va a permitir captar nuevos clientes y fidelizarlos?	Siempre	7	7	58%
	Casi siempre	3	2	17%
	Aveces	2	3	25%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
13.- ¿El personal que labora en la empresa se adecua con facilidad al cambio tecnológico de hoy en día?	Siempre	6	6	50%
	Casi siempre	5	5	42%
	Aveces	1	1	8%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
14.- ¿Considera usted que una adecuada gestión de las herramientas tecnológicas contribuirá a una adecuada organización de la empresa?	Siempre	8	8	67%
	Casi siempre	4	4	33%
	A veces	0	0	0%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
15.- ¿El ingreso de nuevas herramientas tecnológicas en el mercado empresarial van a incrementar la rentabilidad?	Siempre	8	8	67%
	Casi siempre	2	2	17%
	A veces	2	2	17%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%
16.- ¿Cree Ud. Que la empresa se adapta fácilmente ante los cambios tecnológicos de hoy en día.?	Siempre	7	7	67%
	Casi siempre	3	3	25%
	A veces	2	2	17%
	Nunca	0	0	0%
	TOTAL		12	100%

Anexo 2: Gráficos

TABLA N° 1 // ¿Genero del representante de la MYPE?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Masculino	9	75%
Femenino	3	25%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia



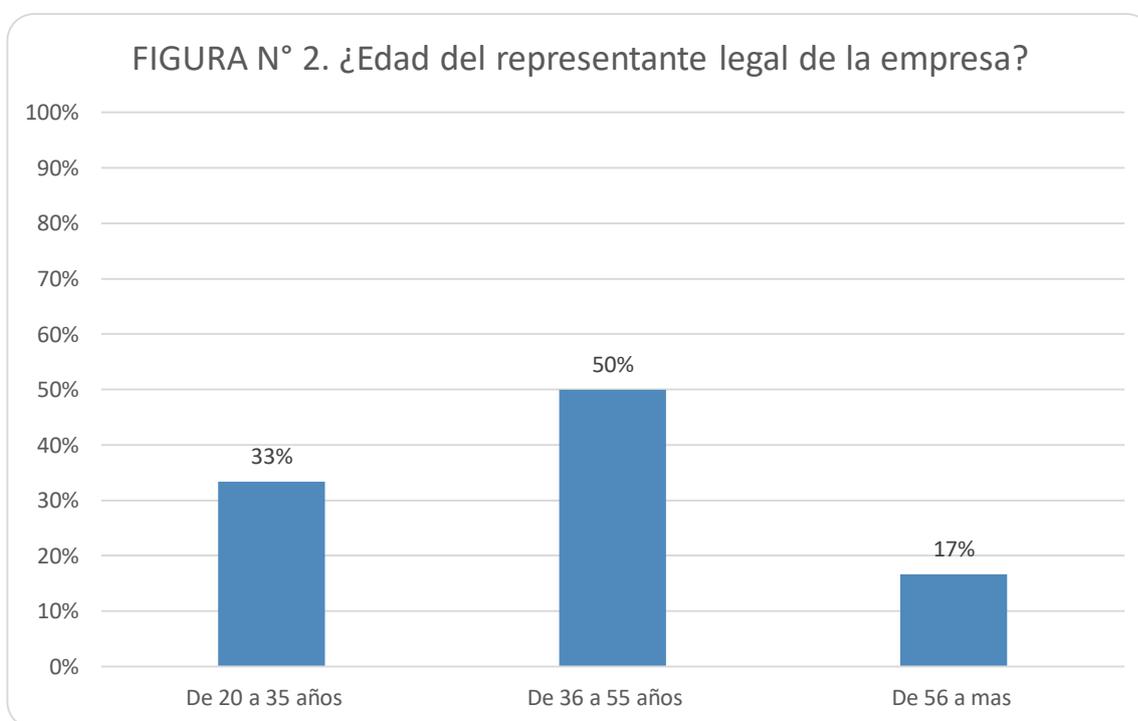
FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L : el 75% de los representantes legales son hombres y el 25% son mujeres.

TABLA N° 2 // ¿Edad del representante legal de la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
De 20 a 35 años	4	33%
De 36 a 55 años	6	50%
De 56 a mas	2	17%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia



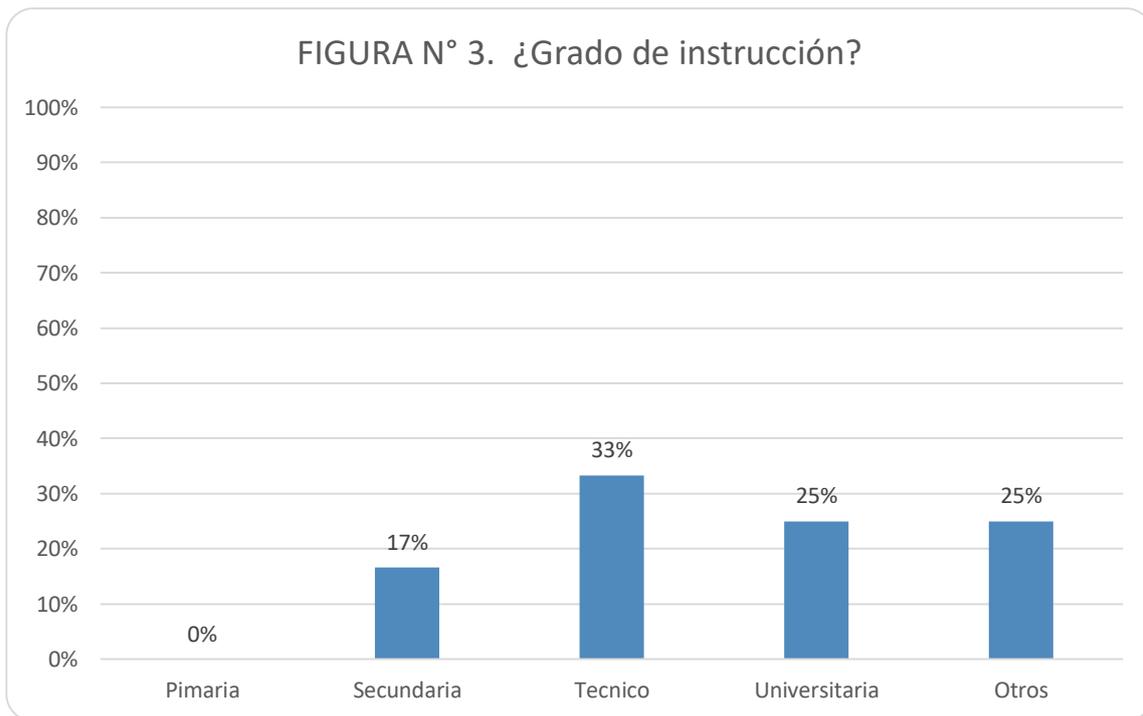
FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L. tenemos que el 33% de los trabajadores tienen una edad promedio entre 20 y 35 años, un 50% tiene una edad entre los 36 y 55 años y un 17% tiene una edad promedio entre 56 años a más.

TABLA N° 3 // ¿Grado de instrucción?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Pimaria	0	0%
Secundaria	2	17%
Tecnico	4	33%
Universitaria	3	25%
Otros	3	25%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia



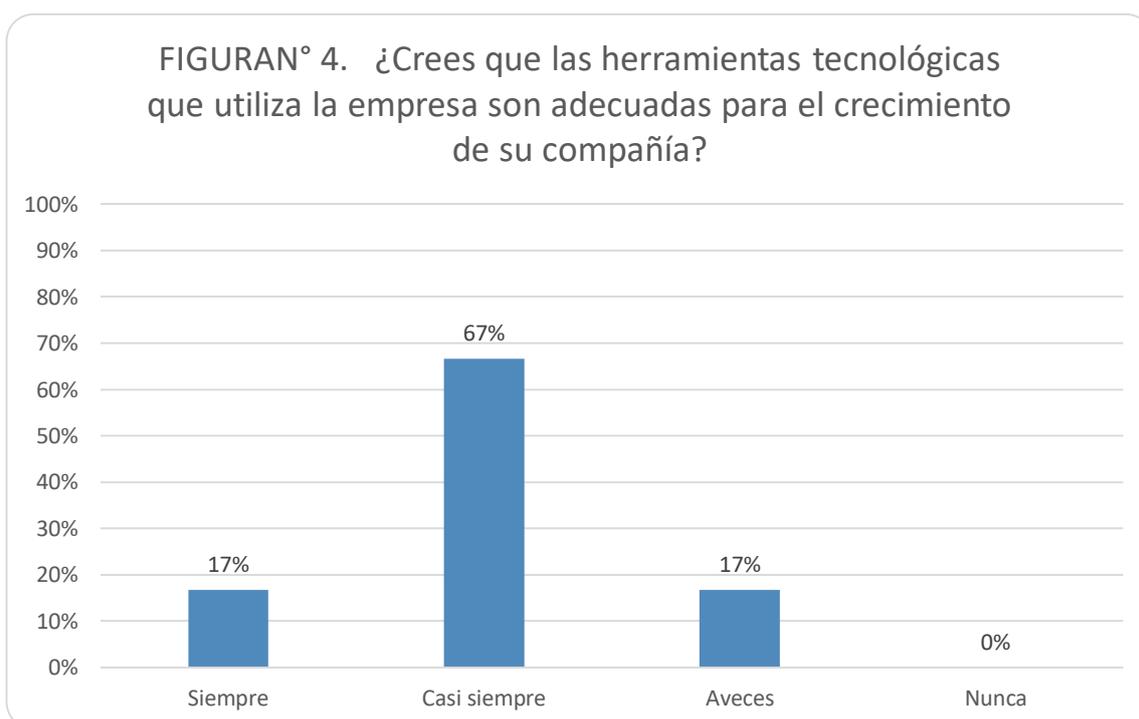
FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L obtenemos que el 17% solo estudio secundaria, el 33% tienen una carrera técnica, el 25% tienen una carrera universitaria y un 25% tienen otros estudios superiores.

TABLA N° 4 // ¿Crees que las herramientas tecnológicas que utiliza la empresa son adecuadas para el crecimiento de su compañía?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	2	17%
Casi siempre	8	67%
Aveces	2	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia



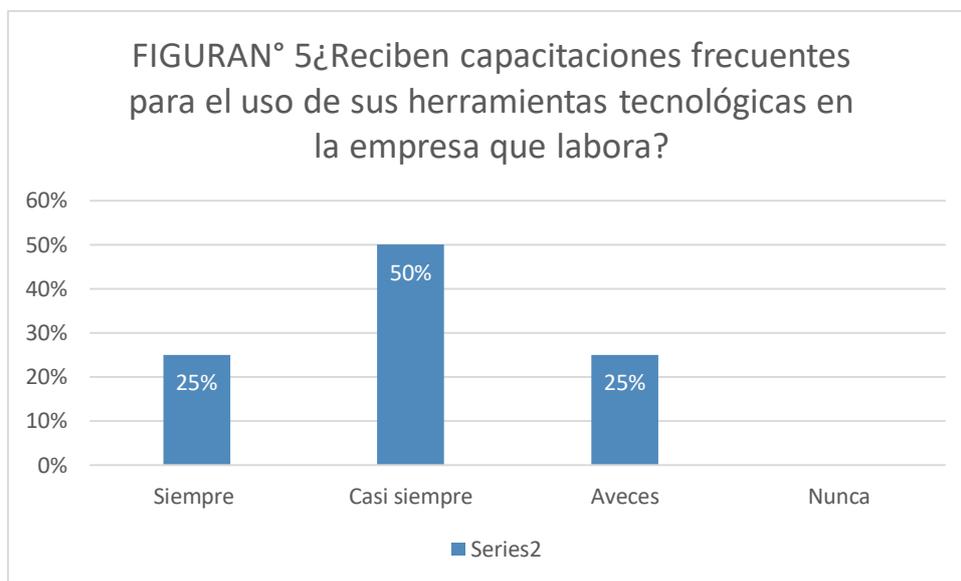
FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L que, el 17% considera que viene operando entre 1 a 2 años, un 67% considera que viene operando entre 2 a 3 años , y un 17% considera que viene operando entre 3 años a más.

TABLA N° 5 // ¿Reciben capacitaciones frecuentes para el uso de sus herramientas tecnológicas en la empresa que labora?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	3	25%
Casi siempre	6	50%
Aveces	3	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia



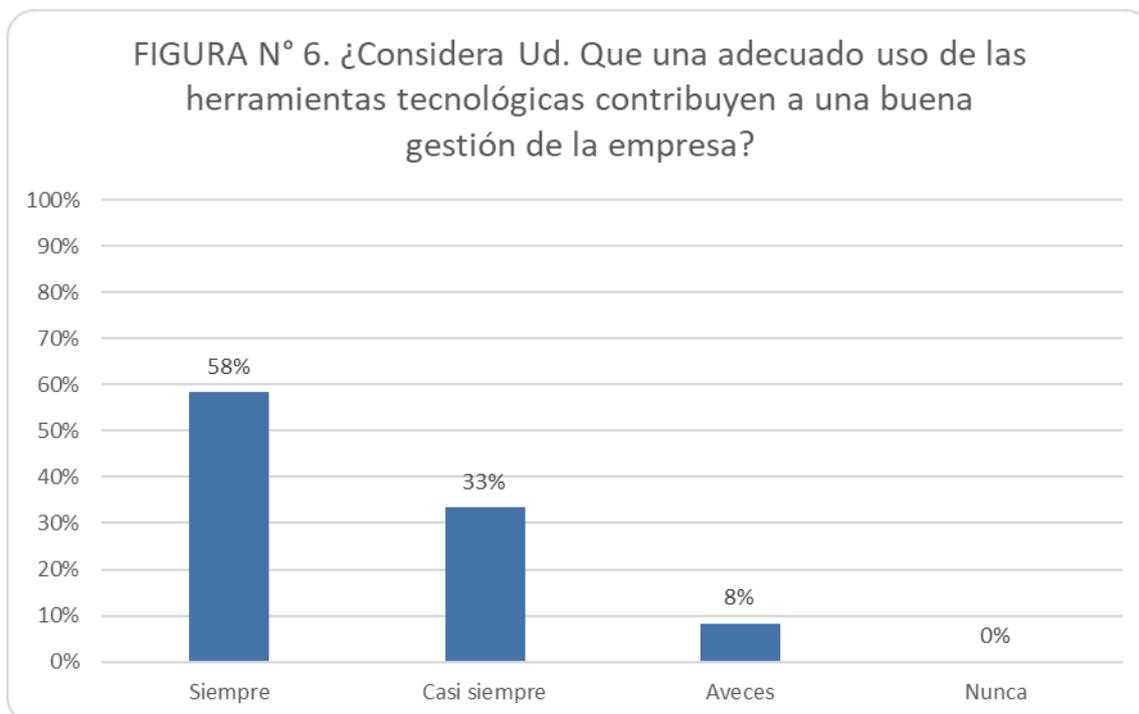
FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L que el 25% recibe capacitaciones frecuentes, el 50% casi siempre, el 25% aveces.

TABLA N° 6 // ¿Considera Ud. Que un adecuado uso de las herramientas tecnológicas contribuyen a una buena gestión de la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	7	58%
Casi siempre	4	33%
Aveces	1	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

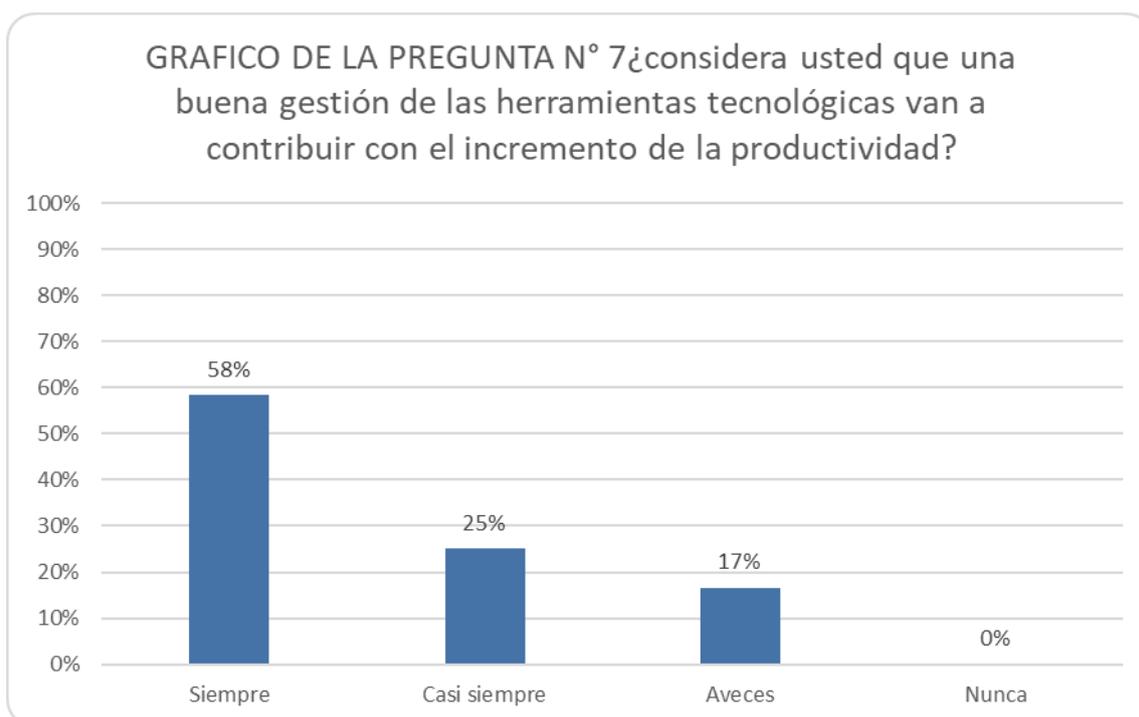


INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos que el 58% considera que siempre, un 33% considera casi siempre, un 8% considera que a veces y un 0% considera que nunca.

TABLA N° 7 // ¿considera usted que una buena gestión de las herramientas tecnológicas van a contribuir con el incremento de la productividad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	7	58%
Casi Siempre	4	33%
Aveces	1	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia



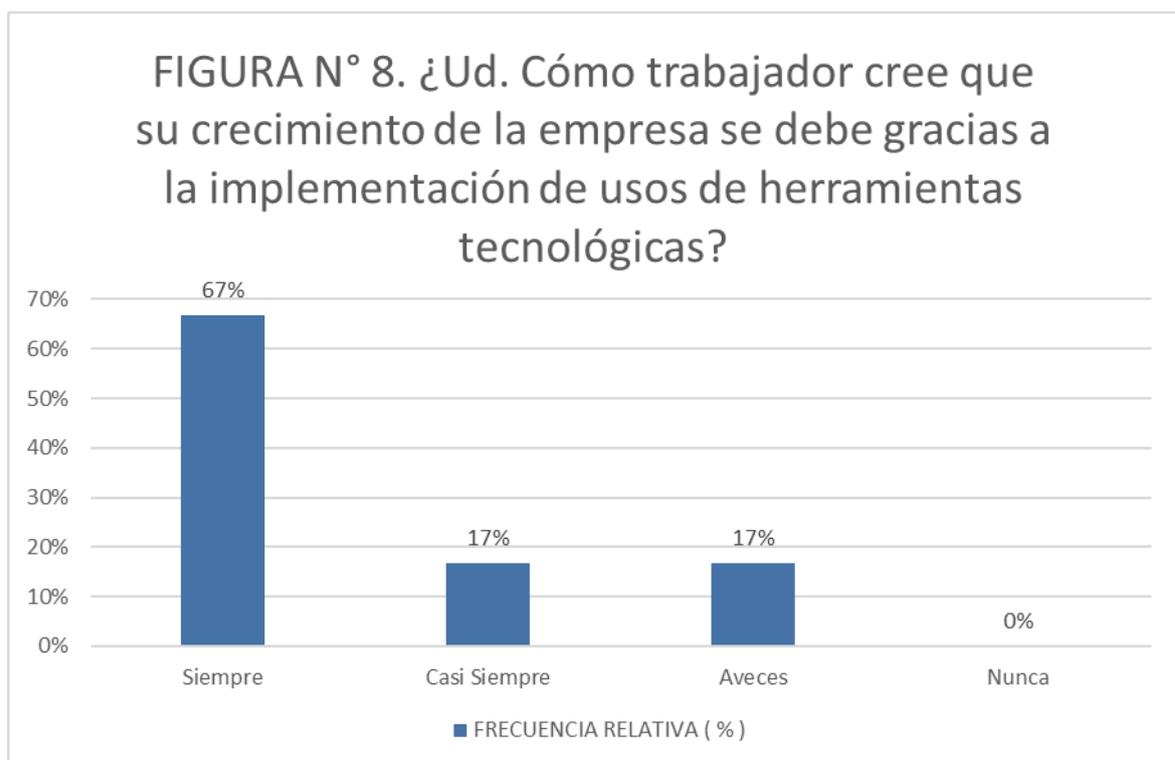
FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos lo siguiente que el 58% considera que siempre y un 25% considera que casi siempre y el 17% a veces.

TABLA N° 8 // ¿Ud. ¿Cómo trabajador cree que su crecimiento de la empresa se debe gracias a la implementación de usos de herramientas tecnológicas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	8	67%
Casi Siempre	2	17%
Aveces	2	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

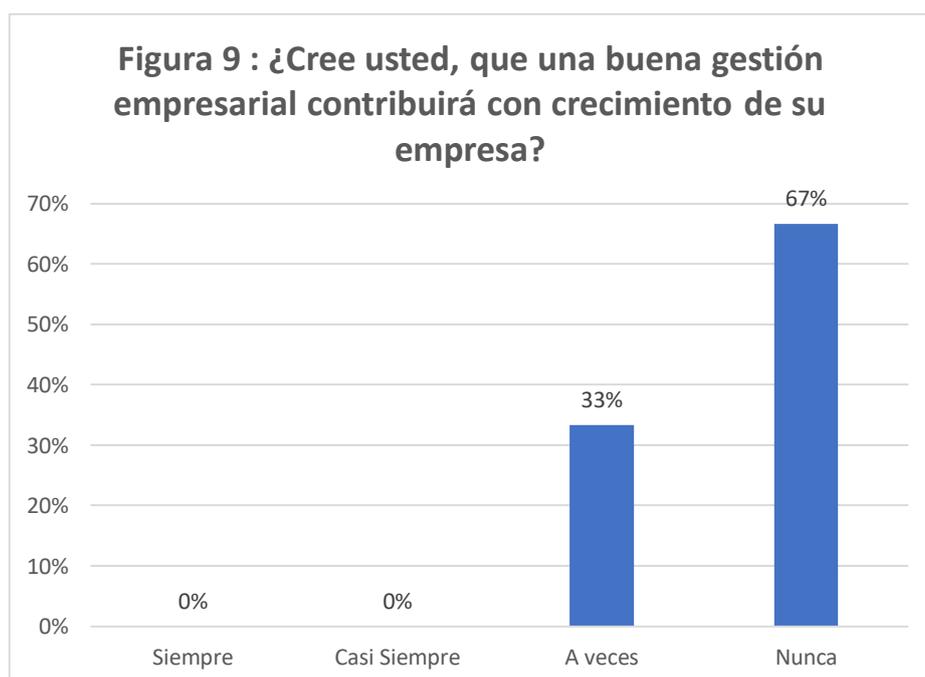


INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos que un 67% dice siempre ,un 17% casi siempre, un 17% a veces, un 0% considera que nunca .

TABLA N° 9 // ¿Cree usted, que una buena gestión empresarial contribuirá con crecimiento de su empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	8	67%
Casi siempre	2	17%
A veces	2	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	8	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

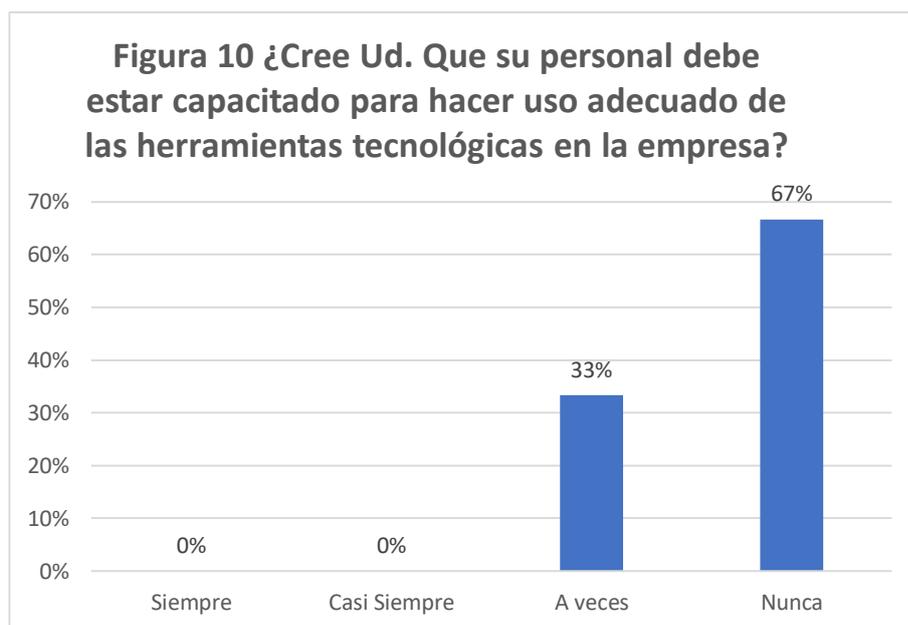


INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L un 17% considera que siempre, un 17% considera que casi siempre, un 17% y un 0% nunca.

TABLA N° 10 // ¿Cree Ud. Que su personal debe estar capacitado para hacer uso adecuado de las herramientas tecnológicas en la empresa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	8	67%
Casi Siempre	2	17%
Aveces	2	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	8	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

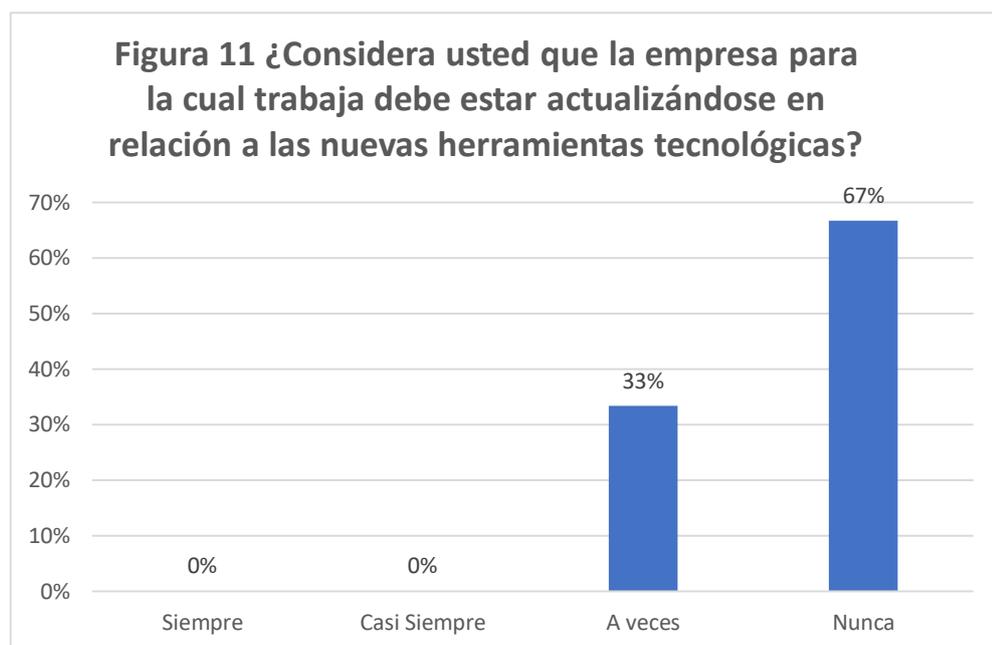


INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos que un 67% considera que siempre, y un 17% casi siempre, 17% a veces, 0% Nunca.

TABLA N° 11 // ¿Considera usted que la empresa para la cual trabaja debe estar actualizándose en relación a las nuevas herramientas tecnológicas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	5	42%
Casi Siempre	4	33%
A veces	3	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

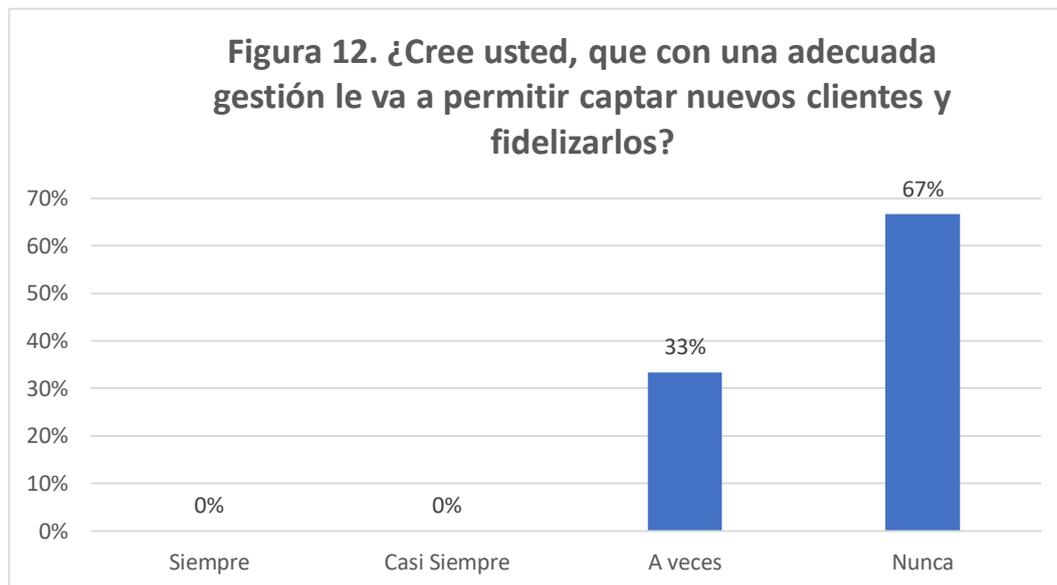


INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L que un 42% indica siempre, un 33 % considera casi siempre y un 25% considera a veces y un 0% considera que nunca.

TABLA N° 12 //¿Cree usted, que con una adecuada gestión le va a permitir captar nuevos clientes y fidelizarlos?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	7	58%
Casi siempre	3	25%
Aveces	2	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

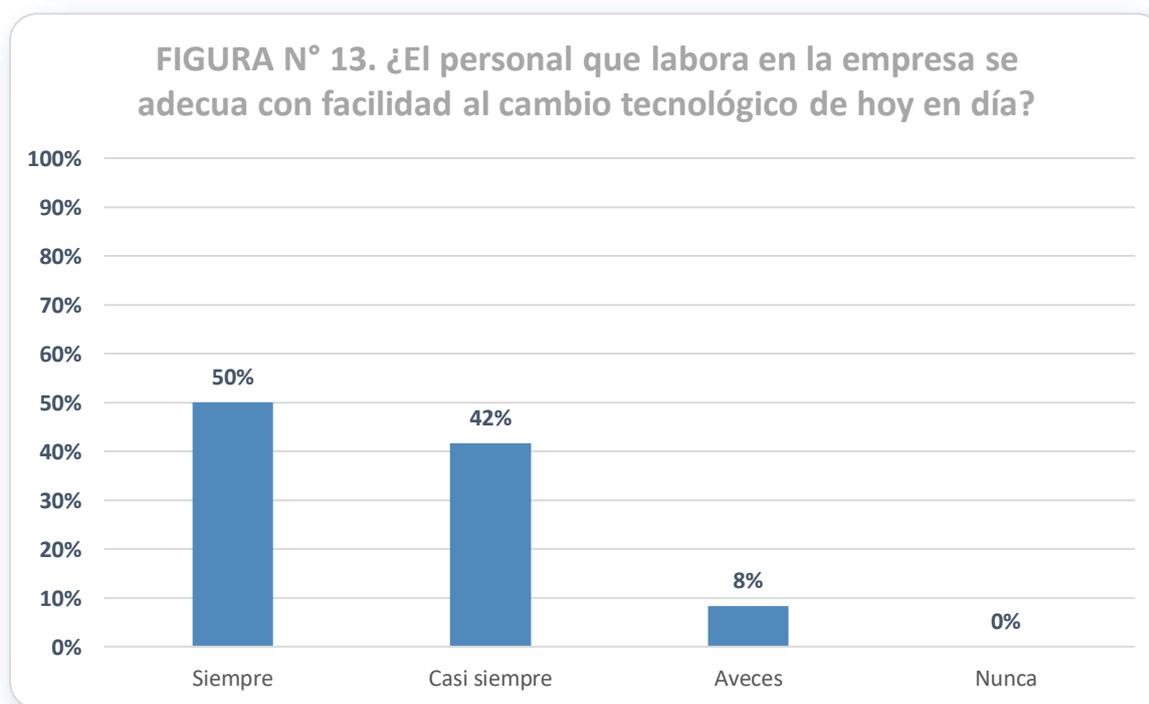


INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos que un 58% indica siempre, un 17% casi siempre, un 25% a veces y un 0% considera nunca.

TABLA N° 13 // ¿El personal que labora en la empresa se adecua con facilidad al cambio tecnológico de hoy en día?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	6	50%
Casi siempre	5	42%
Aveces	1	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

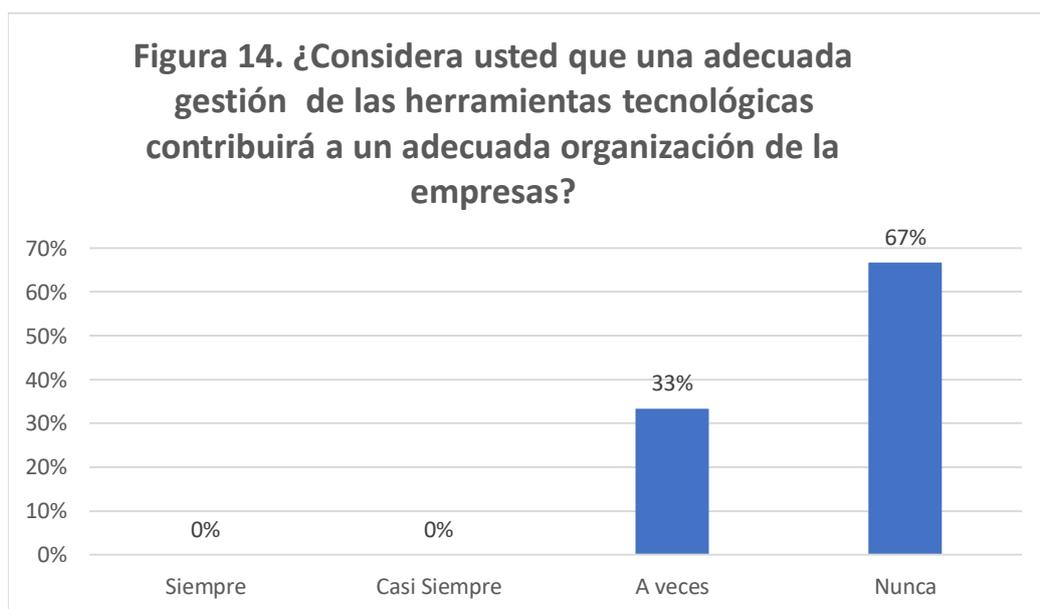


INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos que un 50% siempre, 42% casi siempre, un 8% aveces y 0% nunca.

TABLA N° 14 // ¿Considera usted que una adecuada gestión de las herramientas tecnológicas contribuirá a un adecuada organización de la empresas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Aveces	4	33%
Nunca	8	67%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

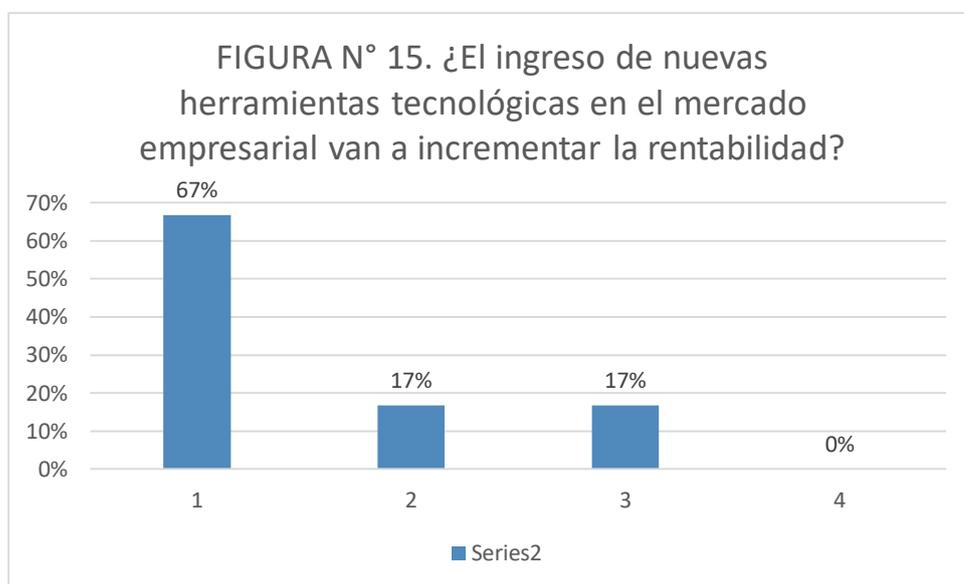


INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferrería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos que un 67% siempre, un 33% casi siempre, 0% aveces, 0% nunca.

TABLA N° 15 //¿El ingreso de nuevas herramientas tecnológicas en el mercado empresarial van a incrementar la rentabilidad?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	8	67%
Casi siempre	2	17%
A veces	2	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia



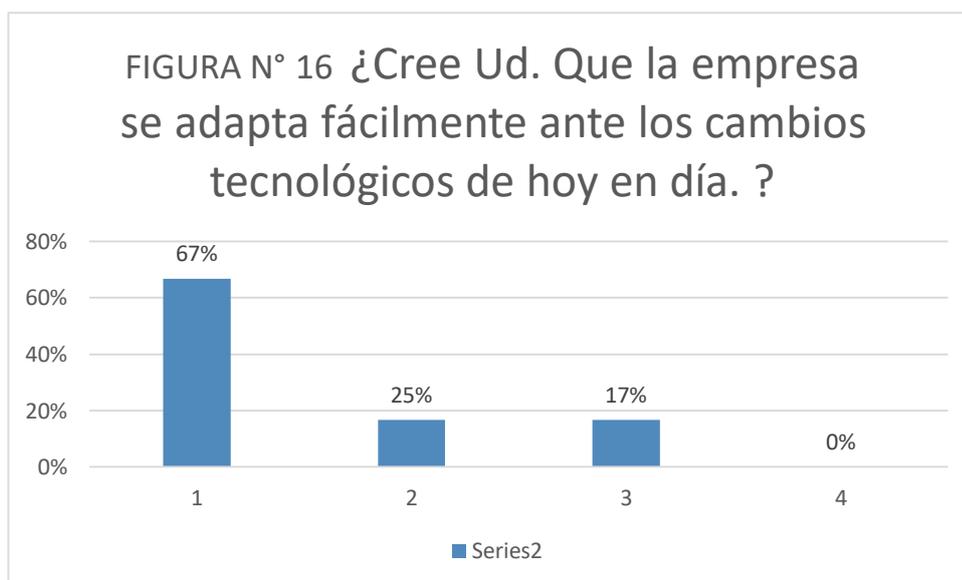
FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos que un 67% afirma que siempre, un 17% casi siempre, un 17% A veces y un 0% nunca.

TABLA N° 16 // ¿Cree Ud. Que la empresa se adapta fácilmente ante los cambios tecnológicos de hoy en día. ?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Siempre	7	67%
Casi siempre	3	25%
Aveces	2	17%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia



FUENTE: Datos de la encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de 12 empresas encuestadas del Rubro Ferretero de la Ciudad de Cajamarca, 2018. Caso: Ferretería Cotrina & Sucesores E.I.R.L tenemos que un 67% afirma que siempre y , un 25% casi siempre, un 17% aveces y un 0% nunca.

Anexo 3: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
2017													
ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
asesoramiento del docente, para la elaboración del instrumento.													
Identificación de las variables													
Determinación del sector y rubro de las Mypes a estudiar													
Validación del instrumento													
Recojo de la información													
Elaboración del enunciado del problema													
Trabajo de campo													
Se recopilo información para el procesamiento de datos.													
Interpretación de datos													
Se elaboró cuadro de recursos que se utilizaran en la elaboración del proyecto													
Se empleó el método de las normas APA para la elaboración de la bibliografía del proyecto de investigación.													
Presentación de los Resultados de la Investigación													

Anexo 4: Presupuestos

Concepto	Costo unitario	Cantidad	Valor Total
Pasajes	5	50	250.00
Impresiones	0.30	80	24.00
Copias	0.10	80	8.00
Lapicero	0.50	4	2.00
Impresión del informe final	9	5	45
Anillado y empastado	30	1	30
TOTAL			359.00