



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
FINANCIERA DE LAS MYPES DEL RUBRO
FARMACÉUTICO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN
EL AÑO 2018**

**PRESENTADO POR
JOSSELYN KEYLA BACILIO CHAPOÑAN**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES
DEL RUBRO FARMACÉUTICO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN
EL AÑO 2018”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TITULO DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

BACILIO CHAPOÑAN, JOSSELYN KEYLA

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a un gran amigo, compañero y confidente, sin el cual este trabajo nunca hubiera sido realizado, José Antonio Espinoza Hidalgo. A nuestros padres que con gran esfuerzo y amor nos guiaron; y a los compañeros y maestros que brindaron su apoyo y confianza.

AGRADECIMIENTO

A nuestra familia por el apoyo brindado y por su compromiso. Al Dr. Hajar Hidalgo Casildo Asdrubal, por compartir su conocimiento y por su apoyo con la tesis; y a todos los docentes de la Facultad de Contabilidad de la Universidad de San Martín de Porres por brindarnos los conocimientos adecuados.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema Principal.....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificación de la Investigación.....	5
1.4.1. Importancia de la investigación.....	5
1.5. Limitaciones del Estudio.....	5
1.6. Viabilidad del estudio.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1. Variable Independiente.....	12
2.2.2. Variable Dependiente.....	22
2.3. Definición de términos.....	28
2.4. Formulación de Hipótesis Principal y Específicas.....	29
2.4.1. Hipótesis Principal.....	29
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	29

2.5. Operacionalización de Variables.....	31
2.5.1. Variable Independiente	31
2.5.2. Variable Dependiente	32
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA.....	33
3.1. Diseño metodológico	33
3.1.1. Tipo de investigación	33
3.2. Población y muestra	34
3.1.2. Población.....	34
3.2. Técnicas de recolección de datos	36
3.2.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	36
3.2.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	37
3.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	38
3.3.1. Estadística descriptiva.....	39
3.4. Aspectos éticos	39
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS	40
4.1. Resultados de la encuesta.....	40
2.1. Análisis de Fiabilidad	53
CAPÍTULO V	59
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. Discusión.....	59
5.2. Conclusiones.....	61
5.3. Recomendaciones.....	62
FUENTES DE INFORMACION.....	63
ANEXOS	
Anexo N° 1: Matriz de Consistencia.....	66
Anexo N° 2: Encuesta	67

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar de qué manera las Tecnologías de la Información y la Comunicación influyen en la gestión financiera de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.

La investigación inició con recopilación de información que ha contribuido con una mayor interacción con el tema y sus antecedentes. El diseño transversal y el tipo de investigación aplicada – correlacional permitió obtención de resultados con utilidad práctica. En este trabajo se empleó una población estuvo conformada por 177 trabajadores, entre hombres y mujeres, de 10 empresas del Rubro Farmacéutico que desarrollan sus actividades en el distrito de San Juan de Miraflores en la ciudad de Lima.

Los resultados alcanzados mostraron que las TIC's son herramientas que facilitan la optimización de recursos influyendo positivamente y mejorando la Gestión Financiera, generando que las empresas sean más competitivas. Debido a que las Mypes del rubro farmacéutico aún mantienen un perfil conservador y no las aplican, se plantean algunas recomendaciones.

PALABRAS CLAVE: Tecnología, Gestión, Financiera, Optimización, Competitividad.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine how Information and Communication Technologies influence the financial management of the Mypes of the Pharmaceutical Industry of San Juan de Miraflores in 2018.

The investigation began with the compilation of information that has contributed to a greater interaction with the subject and its antecedents. The cross-sectional design and the type of applied research - correlational allowed obtaining results with practical utility. In this work, a population was made up of 177 workers, between men and women, from 10 companies of the Pharmaceutical Industry that carry out their activities in the San Juan de Miraflores district in the city of Lima.

The results achieved showed that ICT's are tools that facilitate the optimization of resources, positively influencing and improving Financial Management, making companies more competitive. Since Mypes in the pharmaceutical sector still maintain a conservative profile and do not apply them, some recommendations are made.

KEY WORDS: Technology, Management, Financial, Optimization, Competitiveness.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un tema de investigación trascendente. El siglo XXI se está caracterizando por ser un entorno globalizado y altamente competitivo. En este escenario, el uso de Tecnologías de Información y Comunicación surge como una herramienta que facilita la gestión Financiera.

No cabe duda, en ese sentido, que se está constituyendo en un tema de actualidad, ya que es la herramienta estratégica necesaria para permitir a las distintas organizaciones, empresariales o institucionales, afrontar los cambios en el presente milenio.

Esto justifica que el trabajo aborde el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como un enfoque estratégico, orientado a maximizar el desempeño de los procesos ligados a la cadena de valor de una micro y pequeña empresa. Tal es el caso, que estas empresas tienen que competir con grandes empresas que abarcan al rubro farmacéutico en Perú y en San Juan de Miraflores.

En relación con la importancia de esta herramienta, el presente trabajo estuvo enfocado en el estudio de “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación Y su influencia en la Gestión Financiera de las Mypes del rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el Año 2018.”

El trabajo desarrollado comprende cinco capítulos, en el capítulo I, se ha considerado el planteamiento del problema, la cual nos permitió conocer la descripción de la realidad problemática, asimismo se formula el problema principal y secundarios, se indican los objetivos de la investigación, para luego exponer la justificación y su importancia; además de las limitaciones que se encontró en el proceso de investigación y la viabilidad del estudio.

En el capítulo II, se abordó el Marco Teórico, en el cual se han desarrollado los antecedentes de la investigación, bases teóricas, términos técnicos, concluyendo con la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo III, se aprecia la Metodología, es decir la aplicación de lo aprendido por la teoría, el cual considera los siguientes puntos: diseño metodológico,

población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos.

En el capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas.

Finalmente, en el capítulo V se presentan la discusión, conclusiones y recomendaciones a las que se llega producto del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La industria de la salud y los medicamentos evoluciona constantemente; sin embargo, este rubro tiene poco control sobre los costos debido a la sensibilidad de los productos y la naturaleza de estos, lo que hace necesario una gestión financiera eficiente para reducir costos y rentabilizar la industria.

Por otro lado, la transformación digital en las empresas ha dejado de ser una opción para convertirse en una necesidad, debido a ello, las empresas de esta industria adoptan la tecnología como una alternativa de ayuda a la gestión. Países con economías globalizantes como los Estados Unidos, Israel, China, Japón e India son quienes más uso de las TIC e innovaciones tecnológicas han aplicado y aplican a su mercado empresarial.

A nivel mundial, la industria de fármacos y de la salud es una de las más sofisticadas, reglamentadas y tecnologizadas del mundo; y es considerado uno de los mercados más caros a nivel internacional, como lo demuestra un estudio presentado en el blog estadounidense Business Pundit (2017), en el que indica “La

industria farmacéutica es una de las industrias que mayor cantidad de dinero mueve en el mundo. Se calcula que este mercado mueve unos 700 mil millones de dólares anuales.”

Según la revista Logistec (2017) En Latinoamérica, las Tecnologías de la Información y Comunicación son una herramienta de ayuda que tiene la industria farmacéutica y de salud para tomar decisiones acertadas en todos sus procesos.

A nivel regional el mercado empresarial de Argentina, Brasil y Chile encabezan la lista de mayor uso de herramientas tecnológicas que emplean sus pequeñas, medianas y grandes empresas para aumentar sus niveles de ventas y su conectividad local, regional y global.

El informe del Ministerio de Producción del Perú (2017), indica que el sistema farmacéutico en Perú es uno de los regímenes comerciales más interesantes dentro de las finanzas nacionales, debido a que forma parte de la industria de la salud, la que beneficia a grupos económicos grandes y pequeños del país.

Es importante establecer que esta es una industria en la cual existe la presencia de grandes cadenas que abarcan gran parte del mercado, que han monopolizado la distribución y venta de medicamentos en la ciudad, lo que ha frenado pequeños emprendimientos que en busca de introducirse al mercado solo han encontrado limitaciones y problemas en el camino que los han hecho desistir en el intento.

En ese contexto, el 99.6% del mercado empresarial en el Perú corresponde a las micro y pequeñas empresas, según las últimas cifras del INEI (marzo 2017). Si entramos en detalle, diríamos que existen en total un millón 713,272 empresas en todo el territorio nacional, entre las MIPYME y grandes compañías. De ese número, el 96.2% (un millón 648,167 empresas) está integrado por las microempresas, constituyendo además el 5.6% de las ventas. Y las grandes compañías, que representan el 0.4% del total (6,853) y son las responsables del 79.3% de las ventas.

Esa diferencia en los volúmenes de ventas, responde a múltiples factores: externos, internos, niveles de productividad, innovación, gustos, tendencias, tamaño de la empresa, marketing, público dirigido, el mercado al que se apunta y uno de esos factores es, indiscutiblemente, el uso de la tecnología.

Es por ello que la gestión y estrategias financieras juegan un papel importante dentro del proceso efectivo de la toma de decisiones a corto y largo plazo para las MYPES del sector farmacéutico.

Según Informe en Diario Gestión (2017) En el Perú, particularmente, el uso de estas herramientas es aún muy limitado. Depende ello, las características particulares de nuestra economía, la elevada informalidad, la nula capacitación que se le brinda a las MYPES, la injusticia tributaria y los pocos recursos estatales que se destinan a la investigación, a la ciencia y a la tecnología.

Pero ¿cómo lograr ello en el mundo microempresarial peruano? Las MYPES peruanas poseen cualidades análogas a las caras de una misma moneda. Por un lado, se caracterizan por su amplia variedad, por su dinamismo y por ser pujantes, pero también tienen altos índices de informalidad, desorden y baja productividad. Donde tan solo 2 de cada 10 MYPES hacen uso de alguna herramienta tecnológica (principalmente correo electrónico y página web).

Si el Estado generara las condiciones para fortalecer la estabilidad, creación y competitividad de las mypes nacionales a través de la reducción de la carga tributaria (justicia fiscal), implementación de cursos de capacitación, reducción de trabas burocráticas para su formalización, créditos bancarios con cómodas cuotas de intereses, así como la priorización de la producción nacional de calidad en lugar de la foránea; se vería a largo plazo, cambios sustantivos.

El 93% de nuestras mypes percibe que el uso de la tecnología es un gasto y opta por prescindir de su uso. Limitándose a una amplia gama de herramientas que les ayudaría en: elevar sus ventas, reducir costos, conectarse con otras pymes, aumentar su mercado de venta, nuevas oportunidades comerciales, mejora el acceso a la información, mejora la gestión administrativa interna de la mype, aumenta la transparencia con el sector público y privado, facilita acuerdos comerciales y más.

Como se menciona anteriormente, las MYPES necesitan innovar y utilizar a la tecnología como una herramienta para poder competir con las grandes empresas, que en la industria farmacéutica han monopolizado la distribución y venta de medicamentos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera las Tecnologías de la Información y la Comunicación influyen en la gestión financiera de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la Optimización de los Procesos Internos influye en Maximización de Recursos en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018?
- b) ¿De qué manera la Tecnología Empresarial incide en las Políticas de Crédito y Cobranza de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018?
- c) ¿De qué manera la Sistematización Contable influye en la Rotación de Inventarios de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera las Tecnologías de la Información y la Comunicación influyen en la gestión financiera de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera la Optimización de los Procesos Internos influyen en Maximización de Recursos en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.

- b) Establecer de qué manera la Tecnología Empresarial incide en las Políticas de Crédito y Cobranza de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.
- c) Determinar qué manera la Sistematización Contable influye en la Rotación de Inventarios de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

Es importante porque las Tecnologías de la Información y la Comunicación son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que caben mencionar la mejora de sus operaciones, llegada a una mayor cantidad de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de la clientela para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida, no sólo con sus empleados sino también con sus clientes y proveedores.

Por ende, la utilización de las TIC en las diferentes áreas de las compañías conlleva a un ahorro de costos y tiempo, ayudándoles a su vez con una mejor gestión de los flujos de información lo que simplifica la contabilidad.

El presente trabajo de investigación es importante debido que se verá el impacto que ha tenido la tecnología en las MYPES del sector farmacéutico y la realidad actual a la que se enfrentan, que es la monopolización de las grandes empresas en este sector.

1.5. Limitaciones del Estudio

Se presentó la siguiente limitación para la elaboración del presente trabajo de investigación:

- El tiempo disponible para realizar esta investigación es limitado, debido a que estoy trabajando y estudiando a la vez.

1.6. Viabilidad del estudio

Luego de haber planteado la presente investigación, se estima que su desarrollo es viable debido a que se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo su ejecución, los cuáles son:

- Se cuenta con el apoyo del personal de una empresa del rubro farmacéutico de San Juan de Miraflores.
- Para la elaboración de la presente Tesis, no se necesita una gran inversión de recursos financieros, ya que los gastos más representativos serán tipeos, copias, impresiones y movilidades.
- Para la realización de las diversas actividades, se cuentan con los recursos materiales tecnológicos como laptops, celulares, cámara y iPad.
- Debido a la tecnología, tenemos amplio acceso a la información de repositorios como EBSCO, E-Libro, Google académico, entre otros, que nos facilita conocimiento para desarrollar este trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la búsqueda realizada en las instituciones universitarias hemos ubicado las siguientes tesis:

2.1.1. Antecedentes Nacionales

- Rosario Soraya Gago Ríos, en su Tesis: “Impacto de la Globalización en las Estrategias de Gestión Financiera de las Cooperativas”, para obtener el Grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas de la Universidad de San Martín de Porres, Año: 2014, *“Determina el impacto de la globalización en las estrategias de gestión financiera de las cooperativas; es innegable que con el avance tecnológico, el acercamiento de los países y su integración regional y global, es necesario que las empresas de todo tipo adopten las medidas o alternativas necesarias para poder integrarse a un nuevo sistema de trabajo y a exigencias que quizás no estaban previstas en sus inicios, pero que si no lo hacen no podrán lograr niveles de competitividad*

aceptables y por lo tanto no podrán lograr su sostenibilidad empresarial en el tiempo, poniendo en riesgo incluso la continuidad y existencia de sus empresas; por ello la importancia de esta investigación.”

Comentario: Consideramos que esta tesis es importante para nuestro tema porque todo tipo de organización, independiente del rubro al que se dedique, están afectas a los cambios económicos y políticos que se dan a su alrededor, y para estar preparados deben tener una adecuada gestión financiera, la cual vela por el uso eficiente de los recursos de la entidad para que pueda hacer frente a sus obligaciones.

- Raciél Bautista Venegas, en su tesis “Utilización de Tecnologías de Información y Comunicación y su Influencia en la Competitividad en las Mypes del Sector Metalmecánica en el Distrito de Paucarpata en la Región Arequipa” para obtener el Grado de Ingeniero Industrial de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Año: 2018, *“El objetivo de la presente investigación es determinar la influencia de la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en la competitividad en las Mypes (micro y pequeña empresa) del sector metalmecánica del distrito de Paucarpata, Región Arequipa, mediante la medición de ambas variables y la determinación de su correlación estadística. Para este fin, se usó como instrumento el cuestionario dirigido a los responsables de las Mypes. Los resultados de la investigación han demostrado que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación influyen significativamente en la competitividad de las Mypes del sector Metalmecánica. El desarrollo se estructura en 4 partes: primero, planteamiento del problema; segundo, un marco teórico; tercero, establecimiento de la metodología; cuarto: análisis y conclusiones. Los principales hallazgos permiten determinar que el grado de uso de las TIC por parte de las Mypes del sector metalmecánica es incipiente lo que estaría restándole competitividad.”*

Comentario: Esta tesis se está tomando porque es importante para nuestro tema ya que el uso de las TIC también puede ser a través de las redes sociales para poder llegar a más clientes y a su vez generar más ventas, su implementación en

la actualidad es lenta por la timidez a las nuevas tecnologías y su enfoque empresarial a corto plazo. Aplicando correctamente las TIC se obtendrán como beneficios una mayor imagen en internet, conocimiento de las preferencias de los clientes o proveedores, entre otros.

- Milner Liendo Arévalo, en su tesis “La Tecnología de la Información dentro de la Estrategia Competitiva de las Pymes.” para obtener el Grado de Maestría en Dirección Estratégica en Tecnologías de la Información de la Universidad de Piura, Año: 2009, *“Se da a conocer las nuevas tecnologías de información con las que se cuenta y puede hacer uso la empresa. En el Capítulo 2; se da a conocer la estructuración de la estrategia para las PYMES, como están organizadas, los niveles que deben de controlar, los controles operacionales que cuentan, y el planteamiento estratégico que deberían utilizar. En el Capítulo 3; se muestran los modelos y técnicas para lograr un innovador y competitivo sistema de información gerencial para la PYME, en el cual damos a conocer el nuevo formato de las nuevas organizaciones inteligentes, que las PYMES pueden adoptar y hacer uso de nuevas técnicas de innovación como: Gestión de Calidad, Benchmarking, Gestión de Conocimiento, entre otros. Finalmente, en el capítulo 4; se analiza y plantea los lineamientos para proponer un modelo de estudio, cómo las PYMES peruanas se encuentran en la actualidad y cuáles serían las propuestas que ayudarían para que estas sean más competitivas utilizando las tecnologías de la información”.*

Comentario: Consideramos que esta tesis es importante para nuestro trabajo, debido a que teniendo una información más detallada tanto de las ventas hacia los clientes y las compras hacia los proveedores se podrá obtener y manejar decisiones más oportunas, teniendo así una facilitación en el planeación, control y operaciones para lograr que su cumplan efectivamente. Cuando estas pymes logren alcanzar estas características se les podrá valorar como inteligentes ya que serán suficientemente capaces para hacerse notar y desempeñarse ante sus competidores.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

- José María Martínez Gonzalo, en su tesis “Modelo de Gestión Financiera basado en la Optimización de las Necesidades Operativas de Fondos: El Caso de las Empresas Farmacéuticas en España”, para obtener el Grado de Doctor en Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad Complutense de Madrid, Año: 2016, *“Para gestionar de forma adecuada la tesorería que genera el ciclo de explotación, es necesario disponer de un modelo de optimización de las Necesidades Operativas de Fondos (NOF). Ante la ausencia de este tipo de modelos, este trabajo de investigación pretende construir y probar uno, como herramienta automatizada que simule y mida el impacto que tiene la inversión en las NOF sobre la solvencia, la rentabilidad y el valor de una empresa, para corregir un problema de indisponibilidad o de insuficiencia de liquidez.”*

Comentario: Esta tesis se está tomando debido a que menciona dos temas fundamentales para nuestro trabajo de investigación; en primer lugar, la importancia de la industria farmacéutica en la calidad de vida, el bienestar social y la esperanza de vida de la población a nivel mundial, y en segundo lugar la importancia de la adecuada gestión de los recursos financieros para que esta industria, de por sí muy cara por su naturaleza, sea rentable y pueda generar el círculo de bienestar social.

- Giovanni Francisco Castillo Robalino, en su tesis “Estrategia Financiera para Empresas del Sector Farmacéutico. Caso: Eurofarma S.A.”, para obtener el Grado de Maestría en Dirección de Empresas de la Universidad Andina Simón Bolívar, Año: 2017, *“El presente trabajo de investigación busca profundizar en las características que presenta el sistema farmacéutico ecuatoriano hoy en día, el mismo que se destaca por elementos especiales que han Ocasio nado que se puedan mantener en él los cinco grupos más fuertes (Difare, Quifatex, Leterago, Farmaenlace y el grupo GPF), los cuales han manejado determinadas estrategias administrativas – financieras que han logrado superar las limitaciones establecidas por el Gobierno de turno, una de ellas es por ejemplo la fijación*

de límites en los precios de venta al público de los medicamentos, para lo cual se han fijado promociones dentro de las cadenas farmacéuticas.”

Comentario: Consideramos que esta tesis es importante para nuestro trabajo, debido a que indica las dificultades que tienen las empresas en países en desarrollo, como Ecuador y Perú, para ser competitivas. Además de relatar también que las empresas pequeñas se encuentran con limitaciones en el camino que no les permiten surgir y enfrentarse a las grandes cadenas y transnacionales, que, al tener más recursos, tienen mayor llegada a los consumidores y por lo tanto tienen una mayor presencia en el mercado.

- José Luis Octavio Rodríguez Angulo, en su tesis “Método para la selección de tecnologías de información para la gestión del conocimiento en la PYME”, para obtener el Grado de Magíster en Ingeniería de Sistemas de Información de la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Buenos Aires, Año: 2010, *“La Organización inteligente (organización que aprende) o “learning organization” en los últimos años ha tenido una expansión efervescente en todo el mundo. En estas organizaciones el conocimiento es una variable central su evolución y desarrollo. Investigadores como Peter Druker [1974], D.A. Garvin [1993] y Peter Senge [1995], entre otros consultores y profesionales del mundo de la empresa, han estado trabajando en torno a principios y herramientas, guiados no solamente por intereses académicos, si no por una necesidad planteada directamente en el día a día de las organizaciones de adaptarse a los cambios económicos.*
- *En general uno se pregunta: ¿Qué papel juegan aquí las tecnologías de la información? sin duda alguna, su presencia está influenciando el modo de cómo se gestiona el conocimiento. Para ello se debe diferenciar la gestión de la información, la gestión documental, la gestión del conocimiento y la gestión de contenidos En base a lo que expone Bustelo Ruesta y García-Morales Huidobro [2001] existen dos planos en los cuales situarse para establecer estas definiciones: a) en un plano totalmente conceptual o b) aplicando estos conceptos a las funcionalidades de las herramientas de TI 1. En el primer plano hay que recurrir a verdaderas sutilezas y matices para diferenciar a unos conceptos de otros o tratar de establecer donde se encuentran las líneas divisorias. En el segundo plano, todavía la confusión*

es mayor, ya que las denominaciones se rigen además por las leyes del marketing. Hay algunas aplicaciones que, realizando las mismas funciones mejoradas en sucesivas versiones, han pasado de venderse como sistemas de gestión documental, a sistemas de gestión del conocimiento y ahora como sistemas de gestión de contenidos. El objetivo de esta tesis se orienta a crear un método que ayude a la selección de TICs para la gestión del conocimiento en la PyME. Para ello se realizó un relevamiento de la literatura en la primera etapa, a través de libros, revistas especializadas, casos concretos y consultas a través de Internet en centros de investigación y distintas universidades a fin de poder efectuar el Estado del Arte.

- *Posteriormente se realizó un estudio de campo en Pymes del sector TIC de la Ciudad autónoma de Buenos Aires y a partir de esto se procedió a describir el método propuesto para dar solución al objetivo principal de la tesis: que es la creación de un método que ayude a la selección de TICs para la gestión del conocimiento en la PyME. Por último, se sometió el método propuesto a una validación entre un grupo de empresas seleccionadas al azar del universo de las empresas encuestadas, se elaboran las conclusiones y se proponen líneas futuras de investigación.”*

Comentario: Consideramos que esta tesis es importante para nuestro trabajo, debido a que se tenía pensado que la implementación de las TIC's en las PYMES debería de manifestarse sofisticadamente, pero resulta que al ser pequeñas emprendedoras tienen la oportunidad de adaptarse y cambiar, si bien es cierto no lo hacen de la manera más ordenada, pero por el mismo echo que aún están en crecimiento, si se podría aplicar.

Se debe de tomar como ventaja el crecimiento de las PYMES para la implementación de una buena gestión estratégica y así más adelante les permita desenvolverse con mayor facilidad e independientemente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable Independiente

Ministerio de Fomento (2017). *Modelos para Implementar la Mejora Continua en la gestión de Empresas*. Madrid, España. (pp. 14-15).

La mejora continua de los procesos es una estrategia que permite a las organizaciones generar valor de modo continuo, adaptándose a los cambios en el mercado y satisfaciendo permanentemente las necesidades y expectativas cada vez más exigentes de sus clientes.

Las mejoras en los procesos podrán producirse de dos formas, de manera continua o mediante reingeniería de procesos. La mejora continua de procesos optimiza los procesos existentes, eliminando las operaciones que no aportan valor y reduciendo los errores o defectos del proceso. La reingeniería, por el contrario, se aplica en un espacio de tiempo limitado y el objetivo es conseguir un cambio radical del proceso sin respetar nada de lo existente.

Para la mejora de los procesos, la organización deberá estimular al máximo la creatividad de sus empleados y además deberá adaptar su estructura para aprovecharla al máximo. Algunos de los requisitos para la mejora de procesos se describen a continuación:

- Apoyo de la Dirección.
Nadie va a poner todo su entusiasmo en algo que a la Dirección le resulte indiferente y pocas personas se comprometerán a algún cambio si éste no está respaldado por la cúpula de la organización. Por ello, el primer requisito para una mejora de los procesos en cualquier organización es que la Dirección de ésta lo respalde y apoye totalmente.
- Compromiso a largo plazo.
Resulta muy difícil obtener resultados satisfactorios y comprobables a corto plazo. Es necesario saber que surgirán muchos problemas y dificultades que habrá que solucionar y esto lleva tiempo.
- Metodología disciplinada y unificada.
Es necesario que todos los integrantes de cada proceso trabajen con la misma metodología y que se cumpla ésta. Surgirán momentos de desaliento y frustración en los que algunos pensarán "tirar por su lado" y "hacerlo a su

manera", pero... ¿qué ocurriría si todos hicieran lo mismo pero cada persona actuara de forma distinta? ¿No es verdad que difícilmente se alcanzarían resultados satisfactorios? Por ello, es aconsejable que todos trabajen con igual metodología y que ésta sea lo más disciplinada posible.

- Debe haber siempre una persona responsable de cada proceso (propietario).
- Se deben desarrollar sistemas de evaluación y retroalimentación. Todos los trabajadores tienen derecho a saber "cómo lo están haciendo" y si van en el camino correcto y todos los directivos tienen la obligación de hacérselo saber a sus subordinados o, al menos, de facilitarles las herramientas para que ellos mismos se autoevalúen.
- Centrarse en los procesos y éstos en los clientes. Esto es fundamental. Esta forma de trabajar está basada en que los resultados que pretende cualquier organización provienen de determinados "procesos" y, por tanto, éstos son los que hay que mejorar, antes que el trabajo individual de cada persona. Por otra parte, si una organización de transporte disminuye sus costos al máximo, obtiene una excelente producción con unos mínimos recursos. O sea, es muy productiva, pero si sus clientes prefieren los servicios de transporte de otras organizaciones, ¿de qué le vale disminuir sus costes y aumentar su productividad? Llegará a ser la organización de transporte en quiebra más productiva del mundo. Por ello, hay que centrarse en el cliente y en la satisfacción de sus necesidades y deseos, antes que nada.

Comentario: Cada vez que se mejora los procesos genera mayor valor a las empresas de manera continua, adecuándolos a los constantes cambios del mercado y cumpliendo de mejor manera las preferencias de los clientes que cada día aumentan. Cuando se optimizan los procesos significa que mejora los procesos continuos ya existentes, reduciendo las operaciones que no generan valor alguno y tratando de reducir los errores o defectos de cualquier proceso.

Para poder obtener una verdadera mejora en los procesos, se deberá motivar la creatividad de los empleados y ajustarlos a una estructura correspondiente para aprovecharlo al máximo. Como por ejemplo, el compromiso a largo plazo, porque

viene siendo difícil obtener resultados a corto plazo; metodología disciplinada y unificada, para que todos los integrantes de cada proceso trabajen con la misma metodología y a la vez cumpliéndola; se deben desarrollar sistemas de evaluación y retroalimentación, como otorgar herramientas para que ellos mismos se autoevalúen; centrarse en los procesos y éstos en los clientes, porque si se quiere reducir los costos y aumentar la productividad tienen que centrarse en el cliente y en la satisfacción de sus necesidades.

Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de La Vega. (pp. 28-37)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un término que contempla toda forma de tecnología usada para: crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como: datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas. Su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información.

- Innovación: Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se ha reducido con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.
- Capacidad de almacenamiento: Se refiere a almacenar gran volumen de información en espacios reducidos; no se habla sólo de datos sino también de imagen y sonido. El texto y la imagen se pueden almacenar y recuperar con facilidad, y otros como la imagen en movimiento y el sonido demandan más espacios.
- Tendencia hacia automatización: La propia complejidad de cómo obtener la información empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que

permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.

- **Diversidad:** La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

Así mismo, en el documento titulado “Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) y el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: experiencias e iniciativas de política” (CEPAL, 2012) describe que: las TIC han impulsado el crecimiento económico, acelerando las comunicaciones y la conectividad, y, en el contexto ambiental, brindan oportunidades para la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) en la industria de generación de energía, eliminación de residuos, construcción y transporte. Ello a través de iniciativas como las videoconferencias, el comercio y el gobierno electrónico y los edificios inteligentes. Son relevantes para el monitoreo ambiental y climático, incluyendo el pronóstico del tiempo y, fundamentales, para las comunicaciones de alertas tempranas y mitigación en caso de catástrofes. Sin embargo, las TIC generan desafíos importantes como la formulación de políticas y desarrollo de instrumentos para abordar la gestión integral de los residuos eléctricos y electrónicos que generan.

El adecuado despliegue y uso de las TIC puede contribuir a reducir externalidades negativas, como los gases de efecto invernadero que pueden percibir importantes reducciones con la virtualización de actividades, a través de la telepresencia y el trabajo a distancia, o teletrabajo, por ejemplo, que contribuyen a la desmaterialización, reduciendo la huella ecológica y de carbono de las actividades económicas.

Se estima que los mayores impactos positivos resulten de la aplicación de las TIC a una gestión más eficiente de recursos y modos de producción y consumo, así como de su contribución a la creación de nuevos sectores productivos dinámicos y su rol en la prevención y alerta temprana ante desastres naturales y adaptación al cambio climático.

El término Tecnologías de la Información y la Comunicación, ha sido definido por distintos autores y ha ido evolucionando en el tiempo. Así es como, a principios de los noventa, se definía como todas las tecnologías basadas en ordenadores y comunicaciones por ordenadores, usadas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información personal y de unidades de negocios, tanto internas como externas, en una organización. Las TIC son aquellos dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información electrónica, que apoyan el crecimiento y desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios. Así mismo, contempla a cualquier herramienta basada en ordenadores utilizados para trabajar con información, apoyar a la información y procesar las necesidades de información de una organización. Bajo esta definición, se incluyen los ordenadores personales, Internet, los teléfonos móviles y otros dispositivos similares. A ello se agregan las TIC tradicionales, como la radio, la televisión y el teléfono fijo, así como los nuevos productos y servicios de banda ancha.

A medida que aumenta la demanda por productos y servicios TIC, las empresas, instituciones y gobiernos tienden a invertir en nuevos servidores o centros de datos para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Si el crecimiento continúa al ritmo de la demanda, en el año 2020 el mundo utilizará 122 millones de servidores, en comparación con los 18 millones de 2007, con el consecuente aumento en la energía y la refrigeración.

En ese sentido, la computación en nube (cloud computing) representa el principal aporte de las tecnologías de la información y la comunicación en la reducción de emisiones, tanto de las propias TIC como de otras actividades y sectores, pues tiene la capacidad de satisfacer la demanda creciente de información haciendo un uso más eficiente e “inteligente” de la infraestructura de servidores y centros de datos, en términos energéticos y de costes operativos.

El uso de la computación en nube, si bien representa un importante avance en materia de reducción de costes e impacto ambiental, ha sido lento. Ello obedece principalmente a preocupaciones por la seguridad y la privacidad de los datos compartidos. No obstante, existen algunos casos de éxito en el mundo como Amazon, a través de su servicio Amazon Web Service, que creó una nube privada

a partir de la capacidad no utilizada por sus servidores. Hoy, ofrece sus servicios a clientes como la NASA, Netflix, empresas farmacéuticas y algunos bancos que, en lugar de incrementar el tamaño o capacidad de sus propios centros de datos, utilizan la capacidad no aprovechada de los servidores de Amazon para satisfacer su demanda de información, con las ventajas en ahorro de costes y huella de carbono que ello conlleva.

Comentario: Se logra entender por TIC a toda forma de tecnología para procesar información de distinta manera, teniendo como objetivo optimizar los procesos de operación para ser más competitivo y productivo en los diferentes tratamientos de información. A su vez se observa una mejora en la capacidad de almacenamiento, donde se puede guardar y recuperar con facilidad un gran volumen de información.

En la actualidad las TIC han impulsado el crecimiento económico como mejorando la conectividad que viene siendo importante para facilitar la transmisión de información y se ha hecho relevancia en que las TIC también apoyan a la conservación del medio ambiente ya que con su implementación brindan oportunidades para la reducción de gases de efecto invernadero en la industria de generación de energía, eliminación de residuos, construcción y transporte, todo esto a través de iniciativas como las videoconferencias, el comercio y el gobierno electrónico y los edificios inteligentes.

Cuenca, M. (2005). *El Futuro Tecnológico De Las Terminales Marítimas De Vehículos: La Integración De Sus Sistemas De Información*. Barcelona, España. (pp. 242-244).

Los retos de disponer de sistemas apropiados a la nueva economía afectan a todas las empresas, las cuales deben responder a las oportunidades que nacen en la nueva tecnología o bien desaparecerán.

Todas las empresas necesitarán la actualización de sus infraestructuras empresariales y cambiar el modo en el que trabajan para responder a las necesidades de los clientes. Las infraestructuras internas existentes de las empresas de hoy representan una gigantesca inversión en tecnología, en formación, en investigación en la ingeniería de los negocios que, en algunos casos,

ha estado funcionando incluso cientos de años. En los últimos 15 años, esta inversión ha contribuido a unas mejoras de eficiencia que han sido las más importantes desde que se inventó el ordenador hace 50 años.

Las empresas que triunfarán serán aquellas que se apoyen en esta inversión, con inversiones en sistemas ERP 145, en soluciones E-Business que funcionen de forma totalmente integrada.

Los sistemas ERP son uno de los últimos avances en sistemas de información y producción que han sido diseñados desde finales de los años 40 para mejorar los flujos de información representando los flujos físicos de materiales, desde las materias primas a los productos terminados. Este flujo de información ocurre dentro de una empresa, así como entre la empresa y otras entidades.

Los primeros pasos que se dieron en la consecución de la sistematización del flujo de la información alrededor del proceso de producción se dieron en los años 60, cuando apareció en el mercado el primer software de planificación de materiales, denominado MRP 146, técnica informatizada de la gestión de stocks de fabricación y de programación de la producción capaz de generar el Plan de Materiales a partir de un Programa Maestro de Producción 147. En los años 80 los esfuerzos se destinaron a conseguir que estas aplicaciones fueran más robustas y mejores para generar información basada en información más completa y detallada. Estos esfuerzos generaron la aparición del software de producción denominado MRP II 148, capaz de planificar tanto la Planificación de Necesidades de Materiales como la Planificación de Necesidades del Recurso de Fabricación (horas de mano de obra, horas máquina, contenedores, embalajes, etc.).

El siguiente paso son los sistemas MES 149. Los sistemas MES, empleando información on-line 150 y precisa de producción, guían, inician, responden y reportan sobre las actividades de la planta a medida que éstas ocurren, de manera que ayudan eficazmente a su optimización. Finalmente, en los años 90 aparece el software ERP, un conjunto de aplicaciones fuertemente integradas capaces de unir todas las transacciones internas de una organización.

El ERP supone una aproximación estructurada a la optimización de los procesos internos de la cadena de valor de la empresa. El software, si se instala en toda la

empresa, conecta los componentes de cada subproceso a través de una transmisión lógica de datos, datos que son compartidos con un ERP integrado.

Lo que el ERP hace realmente es organizar, codificar y estandarizar los procesos de negocio y datos de una empresa. El software transforma los datos transaccionales en información útil, y agrupa datos para que puedan ser analizados. De este modo los datos pueden soportar las decisiones de negocio de la empresa.

El ERP no es intrínsecamente un software estratégico, sino una tecnología “facilitadora”, un conjunto de módulos que componen el núcleo de los procesos transaccionales de la empresa. El implantar un ERP supone cambios organizativos, culturales y de procesos de negocio. Muchos de los ERPs de los años 90 conllevaron que las compañías rediseñaran sus procesos de negocio para eliminar tareas sin valor añadido, permitiendo que los empleados realizaran tareas de más valor e incrementando significativamente la productividad de la compañía. Demasiado frecuentemente, los ERPs se han considerado (y aún hoy se siguen considerando) como meras herramientas de reducción de costes. Como resultado de este planteamiento se ha podido constatar que con frecuencia ha existido cierta resistencia a las implantaciones ERPs, y que además no todas las implantaciones han dado como resultado las mejoras de procesos prometidas. En una organización donde se ha adoptado el ERP, tanto la tecnología como los procesos fuerzan a los individuos a mejorar sus técnicas de trabajo.

En resumen, se puede decir que los objetivos de la implantación de un ERP no son técnicos sino de negocio. Con la implantación de un ERP no se persigue tener una u otra tecnología, se persigue mejorar la empresa.

Comentario: Debido a que las empresas se encuentran en una nueva economía cambiante, deben de disponer de sistemas apropiados para responder ante todas las oportunidades que se topen o podrían desaparecer. Por ello todas las empresas necesitarán la actualización de sus infraestructuras empresariales para obtener una mejor respuesta ante las necesidades de sus clientes, así mismo los sistemas ERP son uno de los últimos avances en sistemas de información y producción, que han sido diseñados para la optimización de la información, como organizar, codificar y estandarizar los procesos de negocio y datos de una empresa.

Se logra entender por ERP como una tecnología facilitadora para los procesos de las empresas ya que implementando un ERP supondría cambios organizativos y culturales dentro del negocio, teniendo como objetivo una mejora para la propia empresa.

Ponce, F. y Zevallos, E. (15 de febrero de 2017). *La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible*. Recuperado 25 abril 2019, de revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/download/19050/19264

Nuestra hipótesis de investigación es que innovar en la MYPE no es imposible; por el contrario, es necesario y ya varios de estos agentes económicos lo están realizando para lograr un impulso de crecimiento y sostenibilidad, especialmente en sectores más tradicionales, donde la factibilidad de la innovación no se encuentra atada a recursos económicos tanto como a las propias habilidades de los emprendedores.

Para evidenciar esta hipótesis, en este trabajo se emplean y analizan los principales resultados de estadísticas secundarias tanto de Costa Rica como de Perú.

Su finalidad es caracterizar a las MYPES, a sus conductores y al entorno de innovación en el que se desenvuelven a fin de hacer visibles sus competencias y el tipo de innovación en la que se centran. Sobre lo anterior, se considera que el tipo de innovación más frecuente es la no tecnológica, relacionada a la organización de sus procesos y modelos de gestión, frente a la innovación tecnológica, relacionada a nuevos productos.

Asimismo, se presentan un par de casos exitosos en generación de innovación incremental con el propósito de presentar medidas novedosas (innovación en el modelo de negocio) gracias a las cuales las MYPES fueron capaces de cambiar el rumbo cuando fue necesario.

Comentario: En esta revista indican que la innovación en las MYPES si es posible, a la vez necesario y lo vienen realizando para obtener mayor crecimiento y sostenibilidad, en particular dentro de los sectores más tradicionales donde tienen el pensamiento de innovar como un gasto de sus recursos económicos. También consideran que la innovación no necesariamente tiene que enfocarse en la

tecnología sino más bien en relación a la organización con sus procesos y modelos de gestión, relacionado claramente a nuevos productos.

Cholán, J. y Cano, E. (12 de febrero de 2016). *Tecnologías de Información y Comunicación y su Incidencia en La Competitividad de las MYPEs de Calzado del Distrito El Porvenir*. Revista Ciencia y Tecnología. Año 12. Nº 3. (pp. 255 -271). Recuperado el 24 abril de 2019, revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/download/1497/1503

El escenario para el desarrollo actual de las TICs en el Perú, se diseñó a partir de las leyes y regulaciones que se dieron entre 1993 y 1994, datan de ese periodo, la Ley de Promoción de la Inversión Privada en el Sector Telecomunicaciones (D.L. 702), la ley General de Telecomunicaciones (D.S. 0132-93-TCC) y la Ley 26685 para la desmonopolización progresiva de los servicios públicos de telecomunicaciones de telefonía fija local y de servicios de portadores de larga distancia.

En paralelo, se creó OSIPTEL con la misión de regular y supervisar la marcha del mercado de telecomunicaciones en el país. A partir de 1993, el sector de las telecomunicaciones pasó a ser el principal receptor de inversión extranjera directa-IED en el país. El 27% (US\$ 2,617 millones) de la IED realizada a lo largo del periodo 1993-2000, así lo demuestran.

Comentario: En esta revista nos sirve como base para entender como la tecnología ha ido desarrollándose a lo largo del tiempo dentro del país y como ha ido influenciado tanto en las empresas hasta llegar a las mypes, partiendo desde leyes que facilitan a la inversión privada a promover este tipo de servicio, y a su vez ante todo esto se creó OSIPTEL con su misión de regular y supervisar la marcha del mercado de telecomunicaciones en el país para cerciorarse que tanto las empresas como los ciudadanos tengan el alcance y la calidad de las nuevas tecnologías.

2.2.2. Variable Dependiente

Pérez-Carballo, J. (2015) *La Gestión Financiera de la empresa*. Madrid, España: Esic Editorial.

La gestión financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Una de las herramientas para lograr estos objetivos más utilizadas de la gestión financiera es que sea realmente eficaz en el control de gestión, que garantice un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

Comentario: La gestión financiera es un área clave, su principal objetivo es generar mayor valor, involucrando el uso de herramientas y técnicas financieras que el responsable del área debe integrar en su visión estratégica para lograr maximizar los recursos de la organización.

Nava, M. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia. Año 14. N° 48. (pp. 606-628). Universidad del Zulia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>

Un aspecto de singular importancia radica en que los inventarios, en cualquier organización, constituyen la cantidad mínima de productos o artículos disponibles que se requiere para satisfacer la demanda de los clientes; razón que denota la relevancia de determinar la rotación de inventarios, la cual mide la liquidez del inventario disponible; es decir, refleja la capacidad de la gerencia de convertir eficientemente el inventario en efectivo o cuentas por cobrar. Este, es un indicador que expresa el número de veces que se rota el inventario en un año; mientras más alta sea la rotación del inventario significa que en la empresa se gestiona eficientemente y se mantiene constantemente mercancía nueva; contrario a esto, el mantenimiento de bajo inventario se traduce en productos y artículos obsoletos; por ello, la rotación de inventarios permite conocer el manejo del mismo, detectando las ineficiencias que puedan existir en su gestión.

Comentario: Esta revista de Gerencia que se publica en la Universidad del Zulia, menciona la importancia de los inventarios, ya que estos permiten medir y reflejar la capacidad que tiene la empresa de convertir inventario en efectivo o cuentas por

cobrar, por ende, mientras más alta sea la rotación del inventario significa que en la empresa se gestiona eficientemente y se mantiene constantemente mercancía nueva, y por el contrario, si no hay una alta rotación, se traduce en stock obsoleto, mercancía vencida o por vencer y en una gestión financiera que debe mejorar urgentemente. Este tema es importante para nuestro trabajo de investigación, debido a que, en las empresas farmacéuticas, no se pueden permitir tener medicamentos o componentes químicos vencidos ya que estos afectan directamente a la salud de la población y porque se traduce en potencial pérdida para la empresa.

Morales, A. y Morales, J. (2014) *Crédito y Cobranza*. México DF, México: Grupo Editorial Patria.

La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte, como factura, letras de cambio, pagaré, etc.

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedará sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes.

La rotación de las Cuentas por Cobrar es vital para la estabilidad de la empresa. En la mayoría de las firmas mejor administradas se realizan frecuentes pruebas para determinar el estado satisfactorio de estas cuentas. En ocasiones, la tarea de convertir esas cuentas en efectivo, medir la calidad y la rotación de las cuentas por cobrar y, en general, vigilar ese importante activo del negocio, se considera que va más allá de la función de cobranza, participando en ello los más altos niveles con responsabilidad de la situación financiera de la empresa. Es importante que los individuos responsables de la cobranza no sólo se familiaricen con este concepto, sino que además aprendan a utilizar algunas de estas herramientas para mejorar su propia contribución a la empresa en el más amplio sentido posible. Una

diversidad de técnicas se utiliza ampliamente como medidas aceptables de la eficacia del esfuerzo de cobro, y de la liquidez o calidad de las cuentas por cobrar.

Puesto que las políticas de crédito y cobranza afectan a la empresa en su conjunto, deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el más alto nivel gerencial. En ocasiones la responsabilidad de su formulación recaerá en la alta gerencia; pero con mayor frecuencia serán el gerente de crédito y su personal los que desempeñen un papel activo en la determinación de las políticas, debiendo también intervenir y ser consultados los jefes de otros departamentos afectados (ventas, finanzas, etc.). Las políticas de crédito y cobranza serán llevadas a la práctica con mayor efectividad cuando todos aquellos que se ven directamente afectados participen en su determinación.

Comentario: Los autores hablan acerca de la importancia de la cobranza, de las políticas de crédito y cobranza, y como estas afectan a la empresa. Es importante saber que una transacción comercial no está completa hasta que no se ha realizado el cobro y se debe saber también que la rotación de las Cuentas por Cobrar es vital para la estabilidad de la empresa, esto debido a que si la empresa no tiene una buena rotación de las Cuentas por Cobrar, se quedará sin liquidez para seguir funcionando y para hacer frente a sus obligaciones. En nuestro trabajo de investigación, hablamos sobre la Gestión Financiera y las Cuentas por Cobrar como un indicador para saber que tan bien o mal esta la gestión en una empresa, sobre todo en las Mypes, que necesitan más liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

Logistec (25 Septiembre 2017) *El rol de la Tecnología en la Industria Farmacéutica y de Salud*. Revista Logistec. Recuperado de <https://www.revistalogistec.com/index.php/equipamiento-y-tecnologia/almacenaje/item/2961-el-rol-de-la-tecnologia-en-la-industria-farmaceutica-y-de-salud>

El mundo farma y la industria de la salud, en general, es una de las más sofisticadas y tecnologizadas del mundo. El que sea considerado uno de los mercados más caros, fundamentalmente por la sensibilidad de los productos y su naturaleza, obliga a los actores involucrados a operar bajo los más altos estándares de calidad y eficiencia.

Hoy los productos farmacéuticos son las mercancías más reglamentadas, caras y frágiles que existen en el mundo, lo que obliga a una manipulación cuidadosa, condiciones específicas (trazabilidad-temperatura), en otras palabras, requiere de una logística de excelencia.

Las dimensiones de este mercado nos permiten dilucidar sus principales características. La industria farmacéutica y la logística propiamente tal tiene dos grupos de características definidas y centrales: de Calidad y de Servicio; ambas engloban las principales preocupaciones y desafíos que tienen los actores. La primera de ella (características de calidad) agrupa, por ejemplo, el control de lotes y de caducidades, la trazabilidad, las normativas vigentes a nivel mundial y locales, elevado costo de la no calidad, el tratamiento específico por productos (temperatura controlada, psicotrópicos, incompatibles, etc.). En el segundo grupo (características del servicio) asoman la prontitud y urgencia del suministro, tamaño de lote, servicio por tipo de clientes (laboratorios, canal farmacéutico, hospitales, clínicas, etc.), estacionalidad, elevados niveles de stock para asegurar el abastecimiento, obsoletos y devoluciones y elevado costo del error y las mermas.

Comentario: Consideramos que esta revista internacional es importante para nuestro proyecto de investigación, debido a que nos indica como la industria farmacéutica es una de las más caras del mundo, menciona un informe de Negocios Estadounidense en el que indican que debido a la naturaleza de la industria, necesitan una buena gestión financiera ya que los activos químicos para las medicinas son costosos, y la producción e investigación también lo son, debido a eso necesitan la gestión financiera para hacer la industria rentable.

Sin embargo, no solo se deben enfocar en la parte financiera, sino también en los lotes, para que no haya sobre producción, en calidad del almacenamiento para que las medicinas no se estropeen y sobre todo en el uso de la tecnología para optimizar los procesos necesarios en esta industria.

Ministerio de la Producción de Perú (2017). *Estudio de Investigación del Sector Farmacéutico*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de http://ogeiee.produce.gob.pe/images/oe/docTrab_farmacia.pdf

Los productos farmacéuticos son entendidos como cualquier sustancia compuesta por principios activos de forma natural o sintética (o mezcla de ellas) que se destina al ser humano con fines de curación, rehabilitación, atenuación, tratamiento, prevención o diagnóstico de las enfermedades o sus síntomas, para modificar sistemas fisiológicos o el estado mental en beneficio de la persona a quien le es administrado. Parte importante de estos productos son los envases, rótulos, etiquetas y empaques que garantizan su calidad, estabilidad y uso adecuado

El sector farmacéutico se divide en dos actividades económicas: la manufactura y el comercio, los cuales se detallan a continuación:

Clase CIIU - Descripción de la actividad

2100 - Fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y productos botánicos de uso farmacéutico

4772 - Venta al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados

Las fusiones y adquisiciones en el sector farmacéutico a nivel internacional fomentan la concentración de capital con el fin de beneficiarse de las economías de escala para disminuir los ya elevados costos de producción. En el caso particular de América Latina, la importancia de los laboratorios locales en la región permitió que empresas líderes en el sector a escala mundial se vincularan con empresas locales con el fin de mantener el mercado ya alcanzado por las empresas regionales.

En nuestra economía, el tipo de mercado en que se desenvuelve la industria farmacéutica es oligopólico, ya que es un mercado donde existen muchos demandantes y pocos ofertantes. Además, los principales fabricantes de medicamentos son interdependientes, debido a que la influencia que pueden ejercer en el precio depende de la reacción de sus competidores.

Comentario: El Ministerio de la Producción de Perú realiza cada periodo de tiempo un Estudio de Investigación de distintos sectores en el país, en el estudio del sector

Farmacéutico, tocaron dos temas muy interesantes, el primero es que el sector farmacéutico se divide en dos actividades económicas: la manufactura (laboratorios que producen los medicamentos y fármacos) y el comercio (Quienes venden y distribuyen los medicamentos y fármacos al usuario final directamente), y lo segundo es que en la actualidad, la industria farmacéutica es tipo oligopólica, debido a las absorciones y fusiones que se están dando.

2.3. Definición de términos

- CIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme. Como se puede verificar en la página de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en Perú los CIU son los Códigos de Sectores Económicos.
- Feedback: Es un término inglés que puede traducirse como realimentación o retroalimentación. Se trata de la alimentación de un sistema a través del regreso de un sector o de un porcentaje de su salida. Cabe destacar que el feedback puede ser positivo (si la salida tiende a incrementar la actividad del sistema) o negativo (cuando la salida minimiza la actividad o el funcionamiento del sistema).
- INEI: El Instituto Nacional de Estadística e Informática, es un organismo constitucional autónomo del Perú. Se encarga de dirigir los sistemas nacionales de estadística y también de informática del país. Es también encargado de los censos de población, de vivienda, de empresas, agrarios, universitarios, etc.
- Liquidez: El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento.
- MIPYME: El término MIPYMES involucra a tres diferentes tipos de empresa: micro, pequeña y mediana. Estas constituyen aproximadamente el 99,6% de negocios formales que existen en el Perú. Sin embargo, aunque se engloban dentro de una misma categoría, cada una posee sus propias características, las cuales las diferencian de otros modelos de negocio.

- Mype: La Micro y Pequeña Empresa, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.
- Oligopolio: Oligo (“pocos”) y polio (“vendedor”), oligopolio significa “pocos vendedores”. Entonces, un oligopolio es una estructura de mercado en donde existen pocos competidores relevantes. Cada uno de ellos tiene cierta capacidad de influir en las variables del mercado (como precio y cantidad de equilibrio).
- Tecnologizar: (RAE) Aplicar tecnología o métodos tecnológicos a algo.
- TIC: Tecnologías de la información y la comunicación. Son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

2.4. Formulación de Hipótesis Principal y Específicas

2.4.1. Hipótesis Principal

El adecuado uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que permiten la obtención de información exacta y actualizada, influirá positivamente en una buena gestión financiera que permite un adecuado uso de los recursos de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) Si la Optimización de Procesos Internos se aplica adecuadamente en la entidad, facilitando mejorar la eficiencia y eficacia de esta, entonces habrá una Maximización de Recursos que permitirá reducir los costos y gastos

innecesarios en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.

- b) Si la Tecnología Empresarial se usa como herramienta agilizar los procesos internos de la empresa, y que estos sean más ordenados, eficaces y eficientes, entonces tendrá una influencia positiva en de las Políticas de Crédito y Cobranza, la cual utiliza herramientas tecnológicas para obtener una mayor liquidez y un mejor flujo de caja en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.
- c) La Sistematización Contable es una herramienta empresarial que permite y mantiene el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, influyendo positivamente en la Rotación de Inventarios, la cual permite verificar si se mantiene constantemente mercancía nueva debido a que el mantenimiento de bajo inventario se traduce en productos y artículos obsoletos, dándose esto en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2018.

2.5. Operacionalización de Variables

2.5.1. Variable Independiente

X: Tecnologías de la Información y la Comunicación

Definición Conceptual	La tecnología es fundamental para el funcionamiento de una empresa. Este concepto hace referencia a las herramientas y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información: informática, internet y telecomunicaciones. Cada modelo de negocio posee unas características diferentes y, por lo tanto, posee unas necesidades diferentes. Sin embargo, todos aceptamos que precisamos de la tecnología para sacar adelante nuestras empresas.		
Definición operacional	Indicadores	Índices	
	X1: Optimización de los Procesos Internos	1. Mejorar costos operativos	
		2. Evaluación de resultados	
		3. Establecer objetivos fiables	
	X2: Tecnología Empresarial	1. Herramientas tecnológicas	
		2. Interacción con los clientes	
		3. Maximizar ventas	
	X3: Sistematización Contable	1. Obtención de EE. FF	
		2. ERP's	
		3. Registro de la actividad financiera	
	Escala valorativa	Nominal	

2.5.2. Variable Dependiente

Y: Gestión Financiera

Definición Conceptual	Según Nunes Paulo, Economista, gestor y consultor de empresas, y profesor universitario, la Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.	
Definición operacional	Indicadores	Índices
	Y1: Rotación de Inventarios	1. Inventario Disponible
		2. Productos Vencidos
		3. Compra de Mercadería
	Y2: Políticas de Crédito y Cobranza	1. Cuentas por cobrar
		2. Créditos y descuentos ofrecidos
		3. Herramienta Tecnológica de Cobranzas (POS)
	Y3: Maximización de Recursos	1. Automatización - Simplificación de procesos
		2. Descripción de los Recursos Disponibles
		3. Análisis del flujo de efectivo
Escala valorativa	Nominal	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es aplicada no experimental

“En algunas ocasiones la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. En estos casos el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el transversal o transeccional. En cambio, otras veces la investigación se centra en estudiar cómo evoluciona o cambia una o más variables o las relaciones entre éstas. En situaciones como esta el diseño apropiado (bajo un enfoque no experimental) es el longitudinal. Es decir, los diseños no experimentales se pueden clasificar en transaccionales y longitudinales.”. (Kerlinger y Lee, 2002, p.116).

Diseño transversal

“El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido estudiado antes. Estos estudios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos” (Hernández et al., 2010, p. 151).

Investigación descriptiva

Según Hernández et al. (2010) nos menciona que: “La investigación Descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 80).

Investigación correlacional

Según Hernández menciona lo siguiente: “Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables” (2010, p.121).

3.2. Población y muestra

3.1.2. Población

Para el presente trabajo de investigación se considera que el universo estará conformado por 10 mypes del rubro farmecéutico que desarrollan sus actividades en el distrito de San Juan de Miraflores en la ciudad de Lima, lo que se demuestra en la tabla adjunta

Tabla: Distribución de la Población

N°	EMPRESA	TOTAL EMPRESA S	TOTAL POBLACIO N
1	Botica Corfarma	1	67
2	Boticas Fameza	1	34
3	Boticas Jhodaal	1	30

4	Boticas Afja	1	21
5	Inka Salud Perú	1	6
6	Boticas Pebe	1	5
7	Catafarma	1	5
8	Boticas Unifar	1	4
9	Botica Junior	1	3
10	Boticas Paracelso	1	2
Total		10	177

Fuente: Área de recursos humanos de las empresas en estudio

3.1.3. Muestra

Para la selección de la muestra se utilizará el muestreo no probabilístico, porque se tiene acceso a la lista completa de empresas farmacéuticas que desarrollan sus actividades en el distrito de San Juan de Miraflores en la ciudad de Lima durante el año 2018 y se determina mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, en la cual se conoce la población (poblaciones finitas):

$$n = \frac{pqNz^2}{\epsilon^2(N - 1) + pqz^2}$$

Donde:

- N: Población representada por 177 personas, entre hombres y mujeres del mismo número de empresas Mypes del sector farmacéutico que desarrollan sus actividades en el distrito de San Juan de Miraflores durante el año 2018.
- Z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal Estándar ($90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%$), para una probabilidad del 95% de confianza; $z = 1.96$
- p: Proporción de gerentes de las empresas farmacéuticas que consideran que la tecnología de la información y comunicación tiene incidencia en la gestión financiera, se asume un valor de ($p = 0.9$)

- q: Proporción de gerentes de las empresas farmacéuticas que consideran que la tecnología de la información y comunicación tiene incidencia en la gestión financiera, se asume un valor de ($q = 0.1$)
- ϵ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación, el rango de variación es de ($1\% \leq \epsilon \leq 10\%$). para el presente trabajo se considera $\epsilon = 2\%$.
- n: Tamaño óptimo de la muestra, para realizar la encuesta.

Reemplazando valores tenemos:

Confianza del 95%, $z = 1.96$, $\epsilon = 0.02$

$$n = \frac{0.9 * 0.1 * 177 * 1.96^2}{0.02^2(177 - 1) + 0.9 * 0.1 * 1.96^2}$$

$$n = 147$$

n = 147, es el tamaño de muestra que representa los gerentes entre hombres y mujeres.

Cabe indicar que las 10 empresas farmacéuticas desarrollan sus actividades en el distrito de San Juan de Miraflores en la ciudad de Lima.

3.2. Técnicas de recolección de datos

3.2.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Para la recolección de la información se ha utilizado como instrumento las fichas de encuestas que contienen las preguntas debidamente validadas por el juicio de expertos.

Encuestas

Andrade (2005)

Define “como un método o técnica de recopilación de datos o información que consiste en hacer preguntas a un grupo de personas seleccionadas” (p.58).

En cuanto al instrumento para la obtención de datos, se aplicará el cuestionario, con el fin de recabar información importante sobre el manejo de control de inventarios, mediante una serie de preguntas sobre los aspectos fundamentales del problema en cuestión.

3.2.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Andrade (2005)

Define validez como “al grado en que la técnica realmente mida la variable que pretende medir, en ese sentido, la validez viene a ser la cuestión más compleja que debe ser alcanzado en todo instrumento de medición que se aplica” (p.58)

Confiabilidad

Andrade (2005)

Manifiesta que la confiabilidad “es una técnica de medición que se refiere al grado en que su aplicación sea repetida al mismo sujeto u objeto, y que produzca iguales resultados” (p. 58).

Para tal efecto se utiliza la prueba de Alpha de Cronbach

Para la validación del contenido de nuestro instrumento de medición (preguntas del cuestionario) se realizó mediante la Prueba de Alpha de Cronbach.

- a) Prueba de Alpha de Cronbach: Es un instrumento estadístico que mide la fiabilidad de las encuestas, que lo hace estables, consistentes y confiables.
- b) Rango de variación: $0 \leq \alpha \leq 1$; Si el valor de α es e igual o superior a 0.8, entonces, las encuestas son confiables, estables y consistentes.
- c) Método de cálculo.

Por medio de varianzas de los ítems.

Para el caso del presente estudio se calculó mediante el método de varianzas cuya fórmula de cálculo es la siguiente, usando el software estadístico SPSS

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Siendo: i

K = número de ítems

S_i^2 = Varianza del número de ítems

S_t^2 = Varianza total de los valores observados.

Para el caso del presente estudio, se tiene los siguientes resultados, que han sido procesados en el software IBM® SPSS® Statistics 23.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	23

El valor de la prueba de Cronbach es 0.8612, entonces podemos afirmar que las encuestas son confiables y consistentes, toda vez que el valor supera el 80%.

3.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El presente estudio de investigación utilizará el Software Estadístico SPSS Versión 22 que accederá a insertar tablas y gráficos para evaluar la relación entre las variables en estudio, en base al diseño correlacional, porque mide el grado de asociación entre dichas variables. El presente estudio de investigación resultará del

recojo de información mediante los instrumentos elaborados extraído de las variables, para tal efecto se utilizará lo siguiente:

3.3.1. Estadística descriptiva

Para el procesamiento de las encuestas y cuyo resultado se presenta en tablas o figuras, las mismas que deberán ser analizadas y comentadas.

3.4. Aspectos éticos

En la elaboración del proyecto de tesis, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del Perú y del colegio Químicos Farmacéuticos de Perú.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Este capítulo es el más importante de la presente investigación, ya que los resultados incluyen los datos obtenidos en el estudio, que contribuyen a dar respuesta a los problemas y objetivos de la investigación. Para la presentación de la información obtenida, se usarán tablas y gráficos para destacar los aspectos más relevantes.

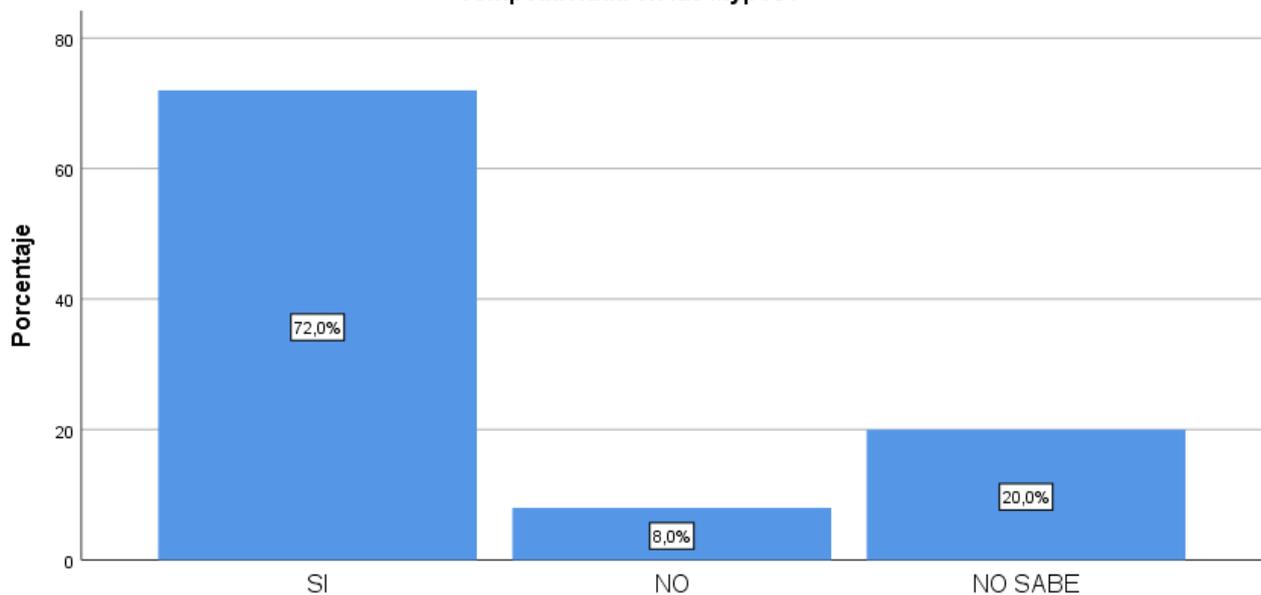
4.1. Resultados de la encuesta

A continuación, se presenta el resultado de las encuestas, las cuales han sido procesadas en el software SPSS versión 22, las que se presentan en los siguientes cuadros.

1 ¿Considera que es necesario la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para la competitividad en las Mypes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	72,0	72,0	72,0
	NO	2	8,0	8,0	80,0
	NO SABE	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

1 ¿Considera que es necesario la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para la competitividad en las Mypes?



1 ¿Considera que es necesario la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para la competitividad en las Mypes?

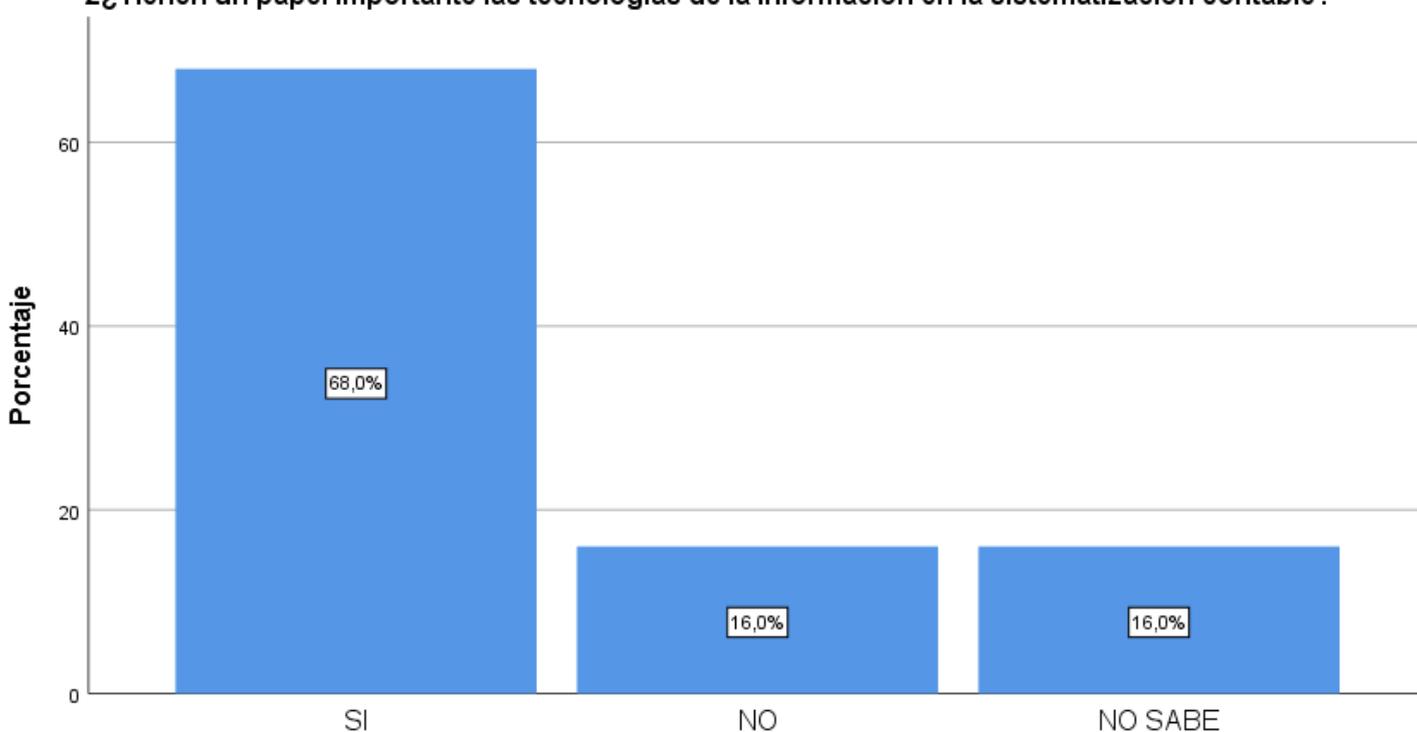
Análisis e Interpretación: Se obtuvo un porcentaje mayoritario en la respuesta SI, ya que también se considera que el uso de las TIC también puede ser a través de las redes sociales y a través de esta manera poder llegar a más clientes generando más ventas.

2 ¿Tienen un papel importante las tecnologías de la información en la sistematización contable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válido	SI	17	68,0	68,0	68,0
	NO	4	16,0	16,0	84,0
	NO SABE	4	16,0	16,0	100,0
	SABE				
	Total	25	100,0	100,0	

2¿Tienen un papel importante las tecnologías de la información en la sistematización contable?



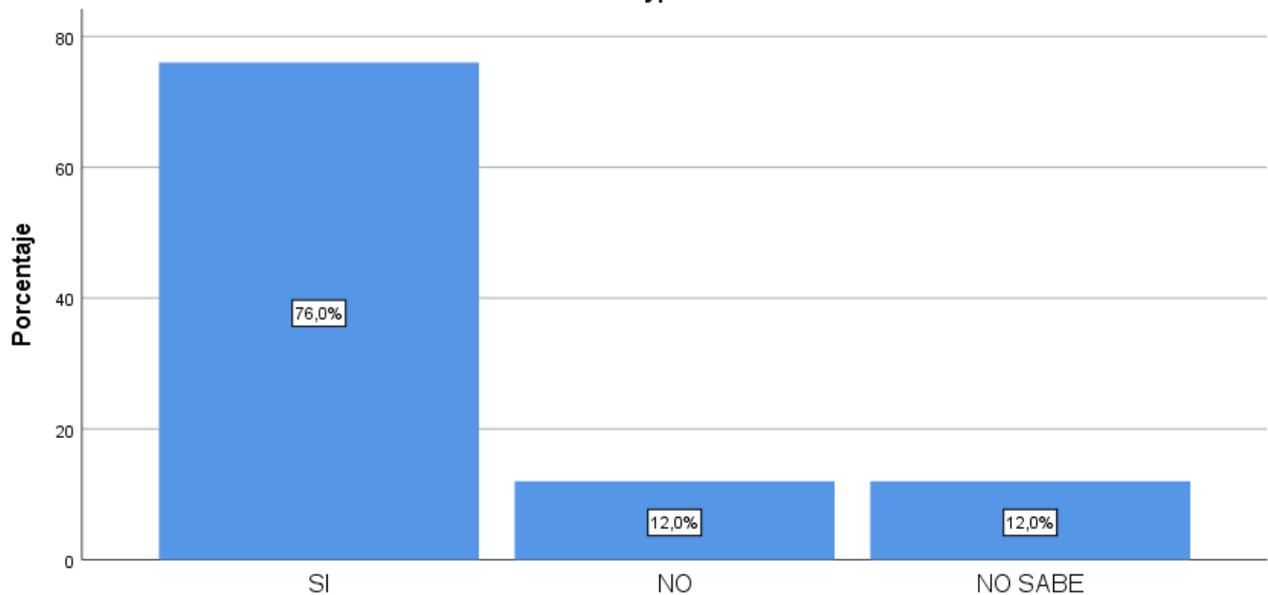
2¿Tienen un papel importante las tecnologías de la información en la sistematización contable?

Análisis e Interpretación: Es importante que se relacionen las TIC's con el uso de la tecnología para la sistematización contable porque así se obtendrán beneficios como por ejemplo un menor tiempo al realizar los inventarios ya que estos se venían realizando manualmente.

3¿El estado debería generar condiciones para fortalecer la estabilidad y optimización de los procesos internos de las mypes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	76,0	76,0	76,0
	NO	3	12,0	12,0	88,0
	NO	3	12,0	12,0	100,0
	SABE				
	Total	25	100,0	100,0	

3¿El estado debería generar condiciones para fortalecer la estabilidad y optimización de los procesos internos de las mypes?



3¿El estado debería generar condiciones para fortalecer la estabilidad y optimización de los procesos internos de las mypes?

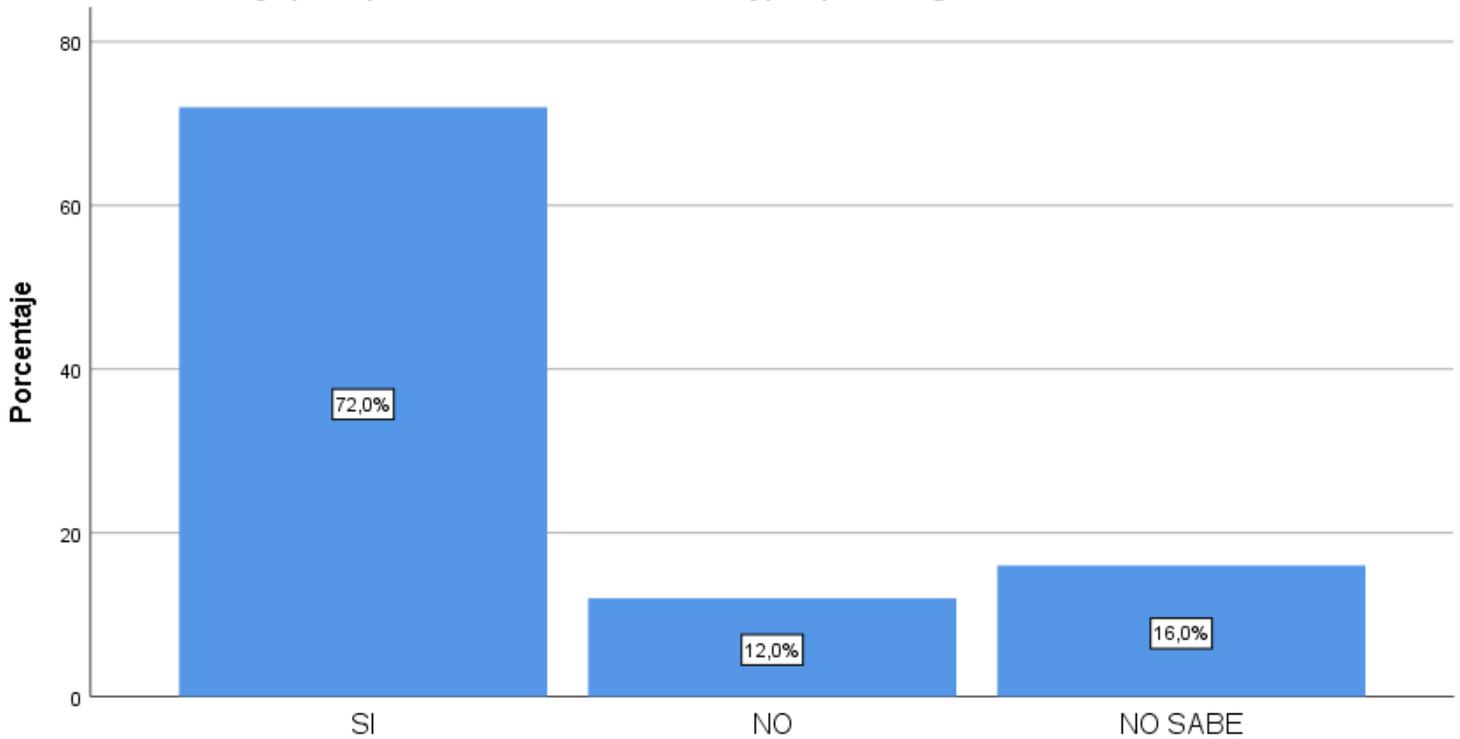
Análisis e Interpretación: Sí porque de esa manera el estado puede intervenir generando campañas donde compitan entre MYPES incentivando la formalidad de estos e intercambiando experiencias de marketing entre ellos mismos, por ende, es recomendable que el estado intervenga y fomente la competencia entre las MYPES.

4¿Opina que a través de las TICs las Mypes pueden generar más ventas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	SI	18	72,0	72,0	72,0
	NO	3	12,0	12,0	84,0
	NO SABE	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

4¿Opina que a través de las TICs las Mypes pueden generar más ventas?



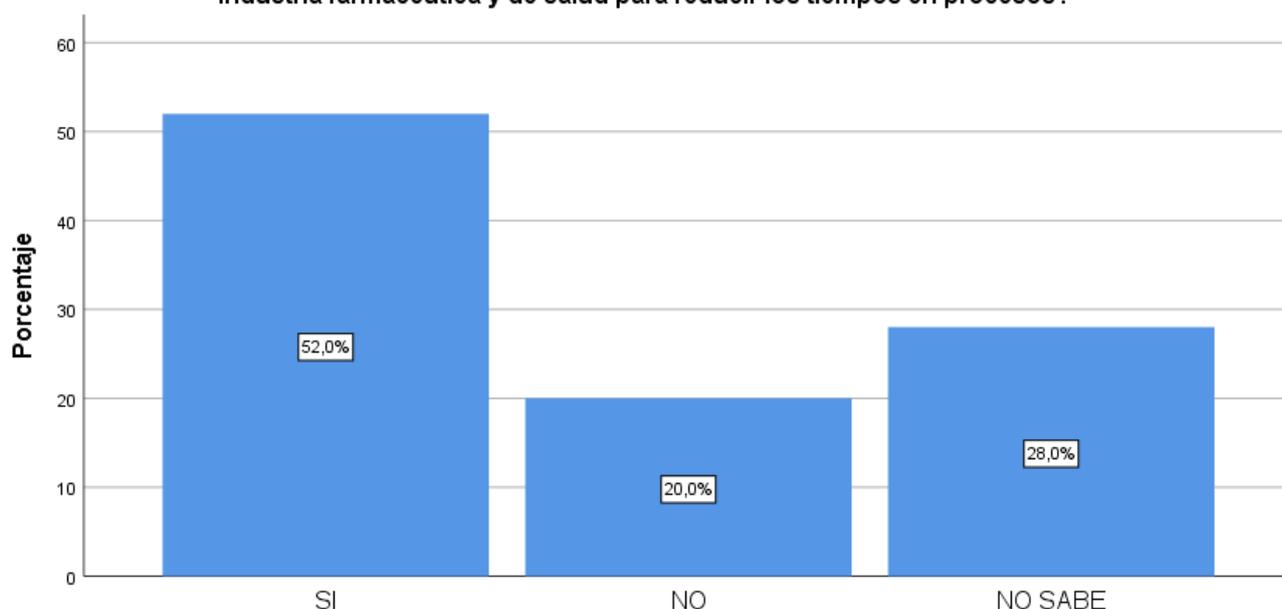
4¿Opina que a través de las TICs las Mypes pueden generar más ventas?

Análisis e Interpretación: Sí, porque a través de las TIC´s en las MYPES se pueden ayudar en crear niveles altos de relación con sus clientes, así mismo conocer mejor las preferencias de sus consumidores o proveedores y obtener una mayor imagen en internet.

5¿Considera a las Tecnologías de la Información y Comunicación como una herramienta de ayuda que tiene la industria farmacéutica y de salud para reducir los tiempos en procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	13	52,0	52,0	52,0
	NO	5	20,0	20,0	72,0
	NO	7	28,0	28,0	100,0
	SABE				
	Total	25	100,0	100,0	

5¿Considera a las Tecnologías de la Información y Comunicación como una herramienta de ayuda que tiene la industria farmacéutica y de salud para reducir los tiempos en procesos?

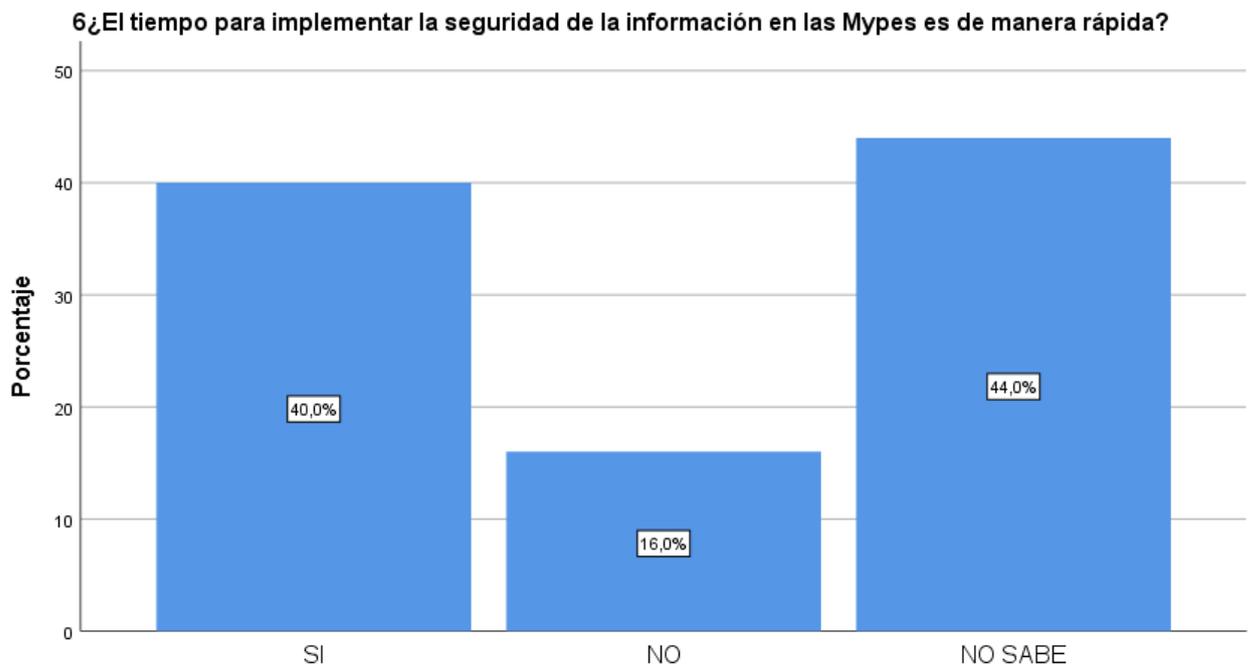


5¿Considera a las Tecnologías de la Información y Comunicación como una herramienta de ayuda que tiene la industria farmacéutica y de salud para reducir los tiempos en procesos?

Análisis e Interpretación: Sí, porque se podrá obtener y manejar decisiones más oportunas, teniendo así una facilitación en el planeación, control y operaciones para lograr que su cumplan efectivamente y cuando estas pymes logren alcanzar estas características se les podrá valorar como inteligentes ya que serán suficientemente capaces para hacerse notar y desempeñarse ante sus competidores.

6¿El tiempo para implementar la seguridad de la información en las Mypes es de manera rápida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	10	40,0	40,0	40,0
NO	4	16,0	16,0	56,0
NO SABE	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

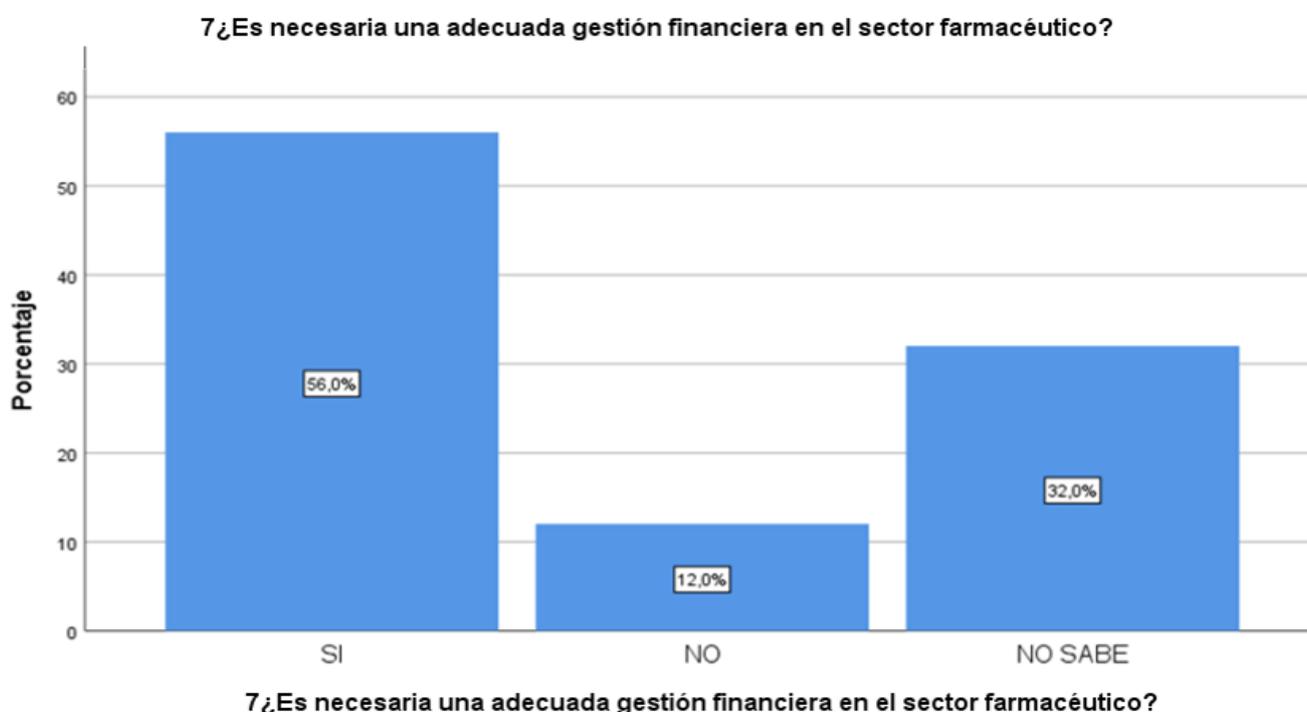


6¿El tiempo para implementar la seguridad de la información en las Mypes es de manera rápida?

Análisis e Interpretación: Sí, porque se pensaba que la implementación de la seguridad de información en las MYPES iba a realizarse de manera lenta, pero por el mismo hecho que son negocios que están empezando a crecer una implementación de la seguridad de información se puede acoplar sin ningún problema, tal vez no lo más ordenado que se puede esperar, pero si es posible.

7¿Es necesaria una adecuada gestión financiera en el sector farmacéutico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	14	56,0	56,0	56,0
	NO	3	12,0	12,0	68,0
	NO SABE	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

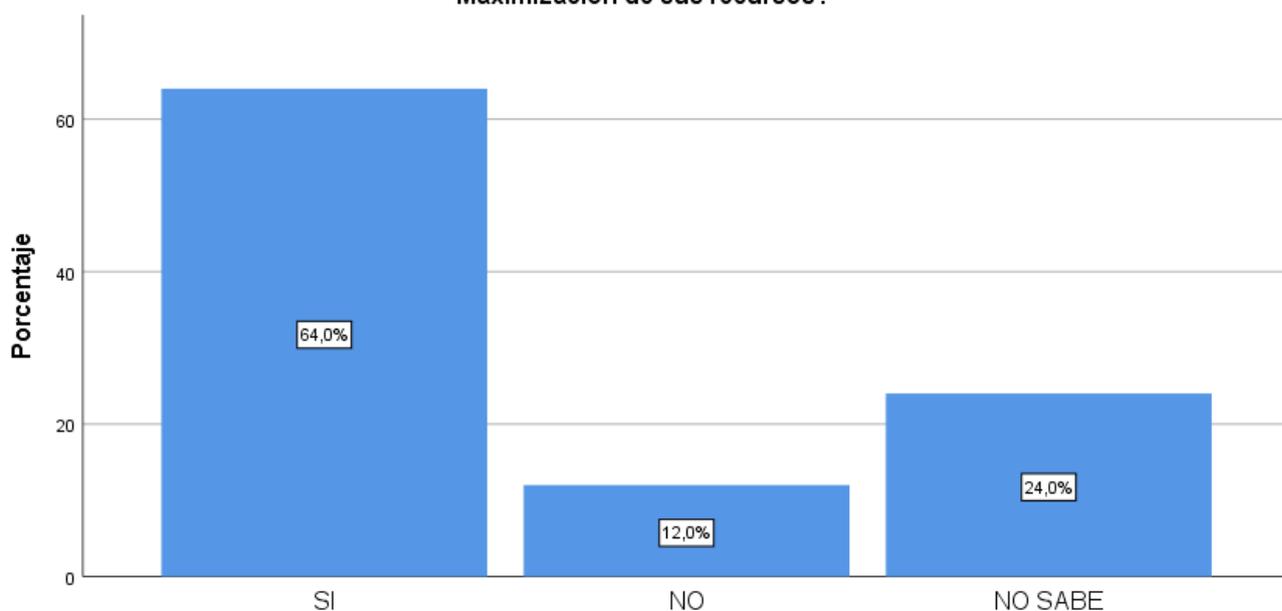


Análisis e Interpretación: Sí, debido a que el sector farmacéutico es uno de los más caros a nivel mundial, además de ser uno de los más sofisticados, reglamentados y tecnologizados del mundo. Por otro lado, el sector farmacéutico en Perú es uno de los regímenes comerciales más interesantes dentro de las finanzas nacionales, debido a que forma parte de la industria de la salud, la que beneficia a grupos económicos grandes y pequeños del país.

8¿Opina usted que la industria farmacéutica debe implementar herramientas y técnicas financieras para la Maximización de sus recursos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	16	64,0	64,0	64,0
	NO	3	12,0	12,0	76,0
	NO SABE	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

8¿Opina usted que la industria farmacéutica debe implementar herramientas y técnicas financieras para la Maximización de sus recursos?



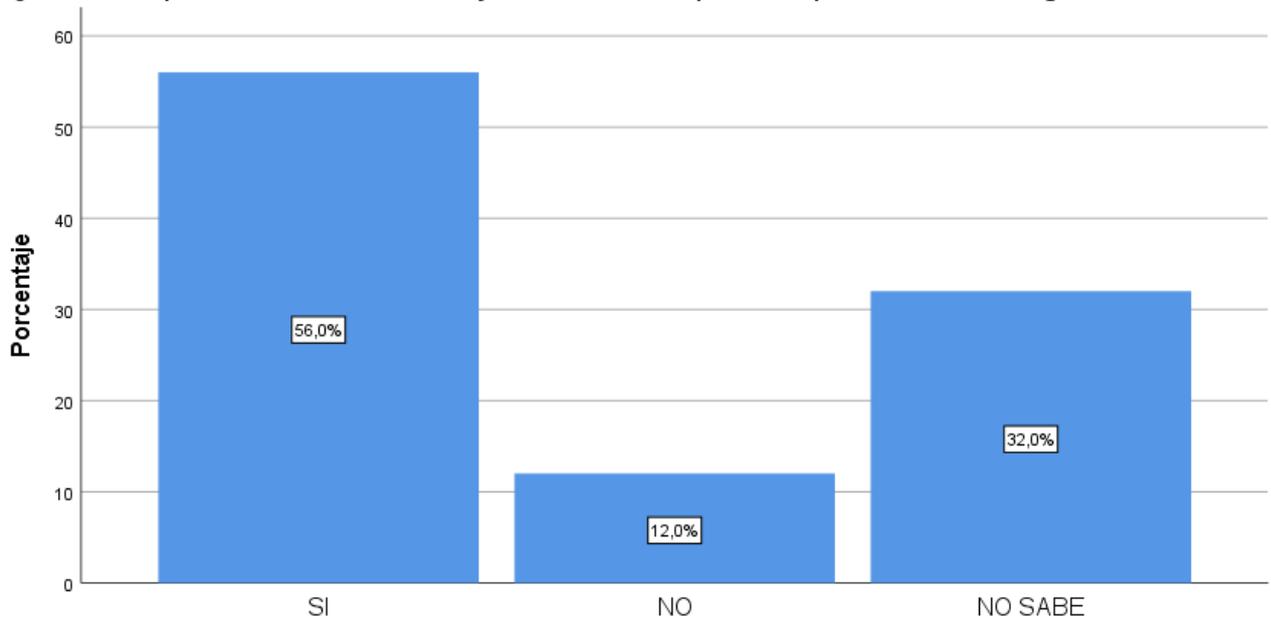
8¿Opina usted que la industria farmacéutica debe implementar herramientas y técnicas financieras para la Maximización de sus recursos?

Análisis e Interpretación: Como resultado se puede ver que Sí, ya que toda empresa de cualquier sector busca maximizar sus recursos, es por ello que para hacerlo, se deben implementar las herramientas y técnicas financieras, aplicando cada una de estas de acuerdo a la realidad de la empresa y sector ya que las necesidades son distintas en cada caso.

9¿Considera que las Políticas de Crédito y Cobranza son importantes para una adecuada gestión financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	14	56,0	56,0	56,0
	NO	3	12,0	12,0	68,0
	NO	8	32,0	32,0	100,0
	SABE				
	Total	25	100,0	100,0	

9¿Considera que las Políticas de Crédito y Cobranza son importantes para una adecuada gestión financiera?



9¿Considera que las Políticas de Crédito y Cobranza son importantes para una adecuada gestión financiera?

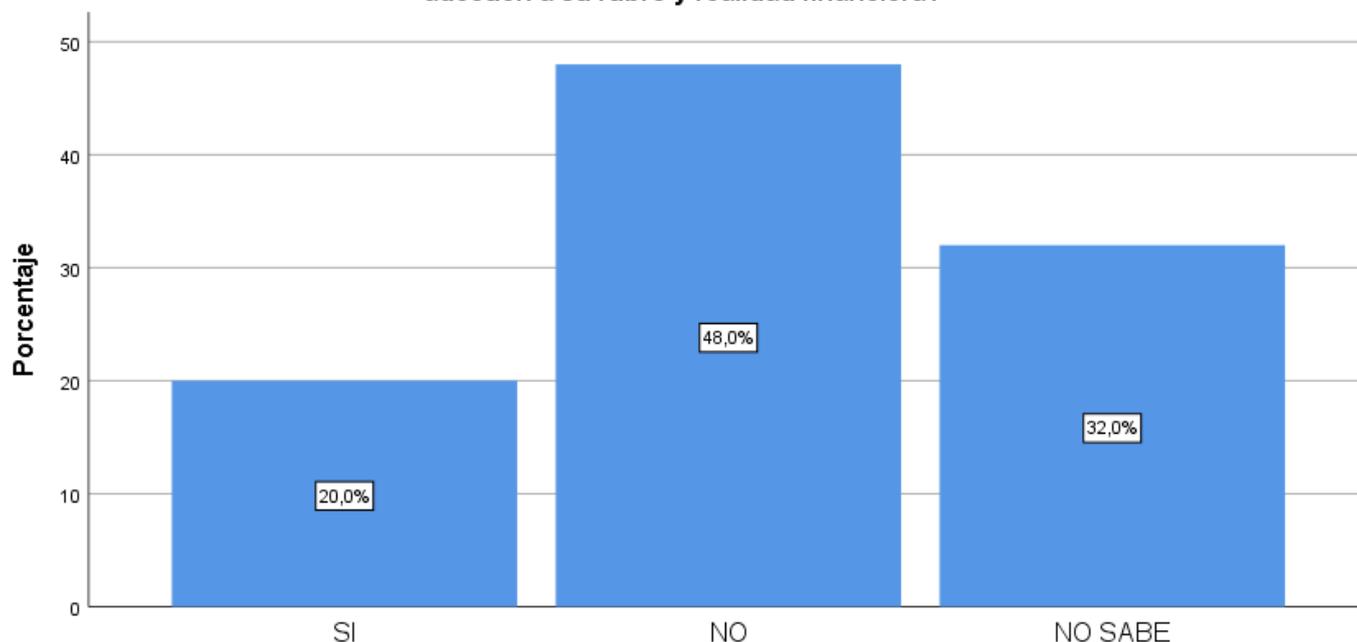
Análisis e Interpretación: Según los resultados se puede ver que Sí, esto debido a que las políticas de Crédito y cobranza son claves para el Ciclo de Conversión de Efectivo, que es el plazo que transcurre desde que se paga la compra de materia prima necesaria para manufacturar un producto hasta la cobranza de la venta de dicho producto. Mientras más corto y efectivo sea el plazo de cobro, se tendrá más liquidez en un menor plazo de tiempo, que es lo que las empresas buscan para

poder hacer frente a sus obligaciones corrientes. Debido a esto es importante que las políticas de Crédito y cobranza sean adecuadas a la realidad de la empresa.

10 ¿Considera que las micro y pequeñas empresas aplican correctas Políticas de Crédito y Cobranza que se adecuen a su rubro y realidad financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	5	20,0	20,0	20,0
NO	12	48,0	48,0	68,0
NO SABE	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

10 ¿Considera que las micro y pequeñas empresas aplican correctas Políticas de Crédito y Cobranza que se adecuen a su rubro y realidad financiera?



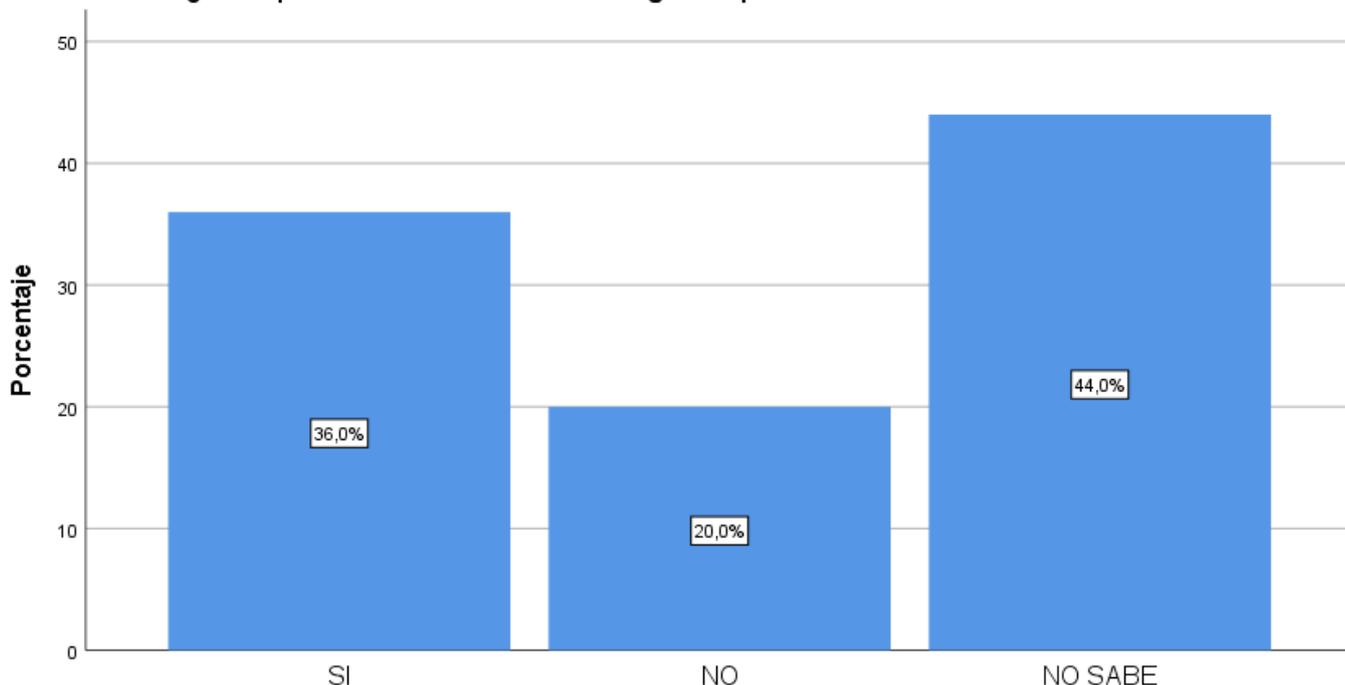
10 ¿Considera que las micro y pequeñas empresas aplican correctas Políticas de Crédito y Cobranza que se adecuen a su rubro y realidad financiera?

Análisis e Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede ver que No, esto se debe a varias razones, entre ellas que las micro y pequeñas empresas no conocen su realidad y optan por utilizar políticas de otras empresas del mismo rubro, pero con una realidad totalmente distinta; también es que estas políticas tienen que adecuarse a la globalización y al uso de TICs, y las micro y pequeñas empresas no lo hacen por temor, porque no lo consideran necesario o porque sostienen que es una inversión demasiado grande, y continúan trabajando con políticas desfasadas.

11 ¿Cree que los inventarios tienen una gran importancia en el sector farmacéutico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	36,0	36,0	36,0
	NO	5	20,0	20,0	56,0
	NO SABE	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

11 ¿Cree que los inventarios tienen una gran importancia en el sector farmacéutico?



11 ¿Cree que los inventarios tienen una gran importancia en el sector farmacéutico?

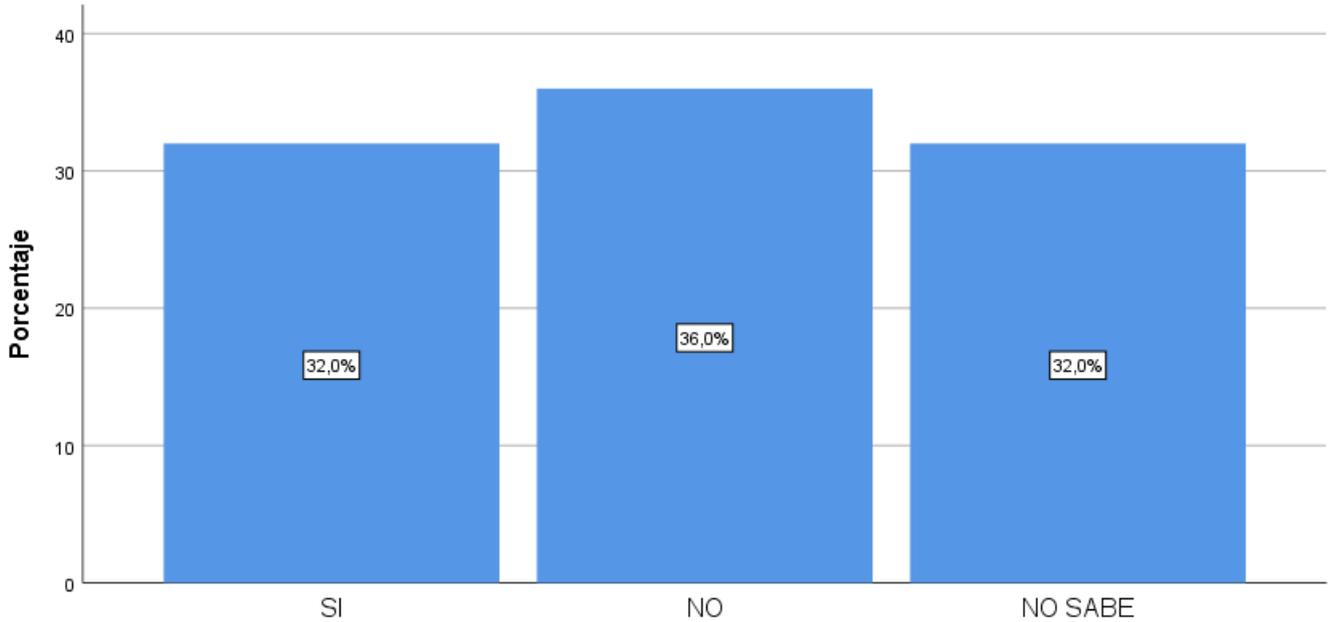
Análisis e Interpretación: Como resultado se puede ver que la mayoría No sabe, sin embargo, como en todo sector el inventario es muy importante debido a que afecta todos los aspectos de la empresa como el flujo del efectivo, el área de ventas, los costos, etc. Sobre todo en el sector farmacéutico, que está dentro del sector salud, en el que si no se le da la adecuada gestión, no solo afectará a la empresa, sino repercutirá también en la salud de los clientes.

12 ¿Opina usted que las micro y pequeñas empresas tienen una adecuada gestión de la rotación de inventarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	8	32,0	32,0	32,0
NO	9	36,0	36,0	68,0
NO SABE	8	32,0	32,0	100,0

Total	25	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

12¿Opina usted que las micro y pequeñas empresas tienen una adecuada gestión de la rotación de inventarios?



12¿Opina usted que las micro y pequeñas empresas tienen una adecuada gestión de la rotación de inventarios?

Análisis e Interpretación: Según los resultados se puede ver que No, esto es debido a las micro y pequeñas empresas no le dan la importancia que deberían a los inventarios y a la rotación de estos. Con esta determinamos la eficiencia en el uso del capital de trabajo de la empresa, se determina el tiempo que las mercancías permanecen en el almacén y los costos, o sobre costos que traen consigo. En conclusión, debido a la importancia de la rotación de inventarios, se debe contar con un sistema automatizado que permita llevar un control continuo y actualizado del inventario, los pedidos realizados y las ventas de los productos. Sin embargo, muchas micro y pequeñas empresas aun lo gestionan de manera manual, resultando en sobre costos y en información ampliamente inexacta.

2.1. Análisis de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	23

INTERPRETACIÓN: De acuerdo con el resultado anterior, se concluye que la escala de actitud hacia la matemática tiene una confiabilidad de consistencia interna muy alta o excelente ya que el coeficiente alfa es mayor a 0.8.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1 ¿Considera que es necesario la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para la competitividad en las Mypes?	19,72	16,293	,557	,592
2 ¿Tienen un papel importante las tecnologías de la información en la sistematización contable?	19,72	21,793	-,239	,716
3 ¿El estado debería generar condiciones para fortalecer la estabilidad y optimización de los procesos internos de las mypes?	19,84	17,473	,462	,615
4 ¿Opina que a través de las TICs las Mypes pueden	19,76	16,357	,599	,588

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
generar más ventas?				
5 ¿Considera a las Tecnologías de la Información y Comunicación como una herramienta de ayuda que tiene la industria farmacéutica y de salud para reducir los tiempos en procesos?	19,44	16,923	,410	,617
6 ¿El tiempo para implementar la seguridad de la información en las Mypes es de manera rápida?	19,16	19,973	-,022	,696
7 ¿Es necesaria una adecuada gestión financiera en el sector farmacéutico?	19,12	17,777	,361	,628

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
8 ¿Opina usted que la industria farmacéutica debe implementar herramientas y técnicas financieras para la Maximización de sus recursos?	19,60	16,833	,434	,613
9 ¿Considera que las Políticas de Crédito y Cobranza son importantes para una adecuada gestión financiera?	19,44	18,923	,110	,673
10 ¿Considera que las micro y pequeñas empresas aplican correctas Políticas de Crédito y Cobranza que se	19,08	18,410	,278	,642

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
adecuen a su rubro y realidad financiera?				
11 ¿Cree que los inventarios tienen una gran importancia en el sector farmacéutico?	19,12	16,443	,461	,607
12 ¿Opina usted que las micro y pequeñas empresas tienen una adecuada gestión de la rotación de inventarios?	19,20	17,667	,340	,631

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En la actualidad, las empresas del sector farmacéutico, así como, las de otros sectores enfrentan problemas constantes tales como: ¿Cómo ser más competitivos? ¿Cómo incrementar las ventas? ¿Cómo maximizar los recursos de la empresa? ¿Cómo reducir los costos? El problema en sí es que mantienen un enfoque conservador y no dan oportunidad a las tecnologías de información y comunicación, ya sea por temor o porque consideran que no es necesario y que sería una inversión en vano. Sin embargo, el no automatizar los procesos, ni usar las herramientas tecnológicas como las ERP, conlleva a realizar procesos adicionales y más lentos, descuidando el giro principal del negocio y generando un costo que se podría ahorrar.

Los costos de no utilizar las tecnologías de información y comunicación, ya sea para sistematizar las áreas de contabilidad, facturación, cobranzas, pagos; son elevados considerando que éstos podrían ser automatizados, ahorrando tiempo y

dinero para la empresa, realizando los procesos de una manera más eficaz y eficiente, manteniendo los niveles de calidad que la empresa requiera.

Es aquí donde surge la presente investigación “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su influencia en la Gestión Financiera de las Mypes del rubro farmacéutico de san Juan de Miraflores en el año 2018” como herramienta para facilitar la optimización de recursos.

Los resultados plasmados en esta investigación son confiables puesto que los instrumentos utilizados fueron llevados a cabo con la transparencia adecuada. Las limitaciones por la escasa información especializada no afectan a los resultados obtenidos. Sin embargo, durante la aplicación de la encuesta se debe mencionar que sólo fue realizada a los profesionales de las principales micro y pequeñas empresas del rubro farmacéutico de Juan de Miraflores.

En el estudio de la variable independiente y luego de haberse llevado a cabo el análisis de interpretación de esta, se ha dado a conocer lo relevante de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como una moderna herramienta que ayuda a mejorar y optimizar la Gestión Financiera de las Mypes del rubro farmacéutico de san Juan de Miraflores.

Así mismo, el análisis de la variable dependiente “Gestión Financiera” nos ha permitido observar que las micro y pequeñas empresas del rubro farmacéutico de San Juan de Miraflores entienden que la gestión financiera es importante, no la aplican adecuadamente ni realizan sus políticas en base a su realidad.

Esto se refleja en el 56 % considera que es necesaria una adecuada gestión financiera en el sector farmacéutico, el 48 % considera que sus políticas de Crédito y Cobranza no se adecuan a su rubro y realidad financiera.

Asimismo, el 44% no sabe la importancia que los inventarios y la rotación de estos tienen en la empresa, y debido a ello, el 36% considera que no se tiene una adecuada gestión de la rotación de inventarios.

Por ello, la automatización de diversos procesos como la cobranza o la gestión de inventarios gracias al uso de las TICs, en las micro y pequeñas empresas de este sector, hacen que la empresa sea más competitiva y se mantenga más tiempo en el mercado actual, en el que se ve un oligopolio de las grandes cadenas farmacéuticas.

De lo expuesto, se entiende que la adecuada aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación influirá positivamente en la Gestión Financiera de las Mypes del rubro farmacéutico de san Juan de Miraflores.

5.2. Conclusiones

- a) El adecuado uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que permiten la obtención de información exacta y actualizada, influye positivamente en la gestión financiera de la empresa, lo que permite un adecuado uso de los recursos en las MYPES del Rubro Farmacéutico y de cualquier rubro.
- b) La aplicación adecuada de las Tecnologías de información y comunicación en la Optimización de Procesos Internos de la entidad facilita la eficiencia y eficacia de esta, por lo tanto, habrá una Maximización de Recursos que permitirá reducir los costos y gastos innecesarios en las MYPES del Rubro Farmacéutico.
- c) Si la Tecnología Empresarial, como los ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales), se usan como herramienta para automatizar y agilizar los procesos internos de la empresa, harán que estos sean más ordenados, eficaces y eficientes, e influirán positivamente en las Políticas y procesos de Crédito y Cobranza, ya que se reflejará en el uso de herramientas tecnológicas para obtener una mayor liquidez y un mejor flujo de caja.
- d) La Sistematización Contable es una herramienta empresarial que permite y mantiene el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, esta influye positivamente en la gestión de Rotación de Inventarios, lo cual permitirá llevar un control continuo y actualizado del inventario, ahorrar costos y tener información más exacta para una adecuada toma de decisiones.

5.3. Recomendaciones

- a) Utilizar adecuadamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para manejar información más exacta y actualizada para mejorar la gestión financiera de la empresa que permitirá un adecuado uso de los recursos en las MYPES del Rubro Farmacéutico y de cualquier rubro.

- b) Aplicar las Tecnologías de información y comunicación para lograr la Optimización de Procesos Internos de la entidad y la Maximización de Recursos que permitirá reducir los costos y gastos innecesarios en las MYPES del Rubro Farmacéutico.

- c) Emplear la Tecnología Empresarial, como los ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales), como herramienta para automatizar y agilizar los procesos internos de la empresa, haciendo que estos sean más ordenados, eficaces y eficientes; esto influirá positivamente en las Políticas y procesos de Crédito y Cobranza, haciendo que el ciclo de conversión de efectivo se reduzca.

- d) Implementar la Sistematización Contable manteniendo el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, para mejorar la gestión de Rotación de Inventarios, lo cual permitirá llevar un control continuo y actualizado del inventario, ahorrar costos y tener información más exacta para una adecuada toma de decisiones.

FUENTES DE INFORMACION

BIBLIÓGRAFICAS:

- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de La Vega. (pp. 28-37)
- Cuenca, M. (2005). *El Futuro Tecnológico De Las Terminales Marítimas De Vehículos: La Integración De Sus Sistemas De Información*. Barcelona, España. (pp. 242-244).
- Morales, A. y Morales, J. (2014) *Crédito y Cobranza*. México DF, México: Grupo Editorial Patria.
- Pérez-Carballo, J. (2015) *La Gestión Financiera de la empresa*. Madrid, España: Esic Editorial.

TESIS NACIONALES:

- Bautista, R. (2018). *Utilización de Tecnologías de Información y Comunicación y su Influencia en la Competitividad en las Mypes del Sector Metalmeccánica en el Distrito de Paucarpata en la Región Arequipa*. (Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Gago, R. (2014). *Impacto de la Globalización en las Estrategias de Gestión Financiera de las Cooperativas*. (Tesis para obtener el grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas). Universidad San Martin de Porres. Perú.
- Liendo, M. (2009). *La Tecnología de la Información dentro de la Estrategia Competitiva de las Pymes*. (Tesis para Maestría en Dirección Estratégica en Tecnologías de la Información). Universidad de Piura. Perú.

TESIS INTERNACIONALES:

- Castillo, G. (2017). *Estrategia Financiera para Empresas del Sector Farmacéutico. Caso: Eurofarma S.A.* (Tesis para Maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Martínez, J. (2016). *Modelo de Gestión Financiera basado en la Optimización de las Necesidades Operativas de Fondos: El Caso de las Empresas Farmacéuticas en España.* (Tesis para obtener el grado de Doctor en Economía Financiera y Contabilidad). Universidad Complutense de Madrid. España.
- Rodríguez, J. (2010). *Método para la selección de tecnologías de información para la gestión del conocimiento en la PYME.* (Tesis para obtener el grado de Magíster en Ingeniería de Sistemas de Información). Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Buenos Aires. Argentina.

PERIODÍSTICAS:

- Bardales, E. (9 de mayo de 2018). *Las mypes y las TIC: mitos y verdades sobre su uso y efectos para las empresas.* Diario Gestión. Recuperado el 23 abril de 2019, de <https://gestion.pe/tecnologia/mypes-tic-mitos-verdades-efectos-empresas-233245>
- Diario Uno. (10 septiembre de 2017). *El poco uso de la tecnología en Mypes peruanas.* Diario Uno: El diario que siempre dice la verdad. Recuperado 23 abril de 2019 de <http://diariouno.pe/columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/>
- Velarde, M. (22 de septiembre de 2017). *Las Mypes que usan tecnología pueden llegar a duplicar sus ventas.* Diario La República. Recuperado 24 abril de 2019, de <https://larepublica.pe/economia/1101432-las-mypes-que-usan-tecnologia-pueden-llegar-a-duplicar-sus-ventas>

HEMEROGRÁFICAS:

- Cholán, J. y Cano, E. (12 de febrero de 2016). *Tecnologías de Información y Comunicación y su Incidencia en La Competitividad de las MYPEs de Calzado del Distrito El Porvenir*. Revista Ciencia y Tecnología. Año 12. Nº 3. (pp. 255 -271). Recuperado el 24 abril de 2019, revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/download/1497/1503
- Logistec (25 Septiembre 2017) *El rol de la Tecnología en la Industria Farmacéutica y de Salud*. Revista Logistec. Recuperado de <https://www.revistalogistec.com/index.php/equipamiento-y-tecnologia/almacenaje/item/2961-el-rol-de-la-tecnologia-en-la-industria-farmaceutica-y-de-salud>
- Nava, M. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia, Año 14. Nº 48. (pp. 606-628). Universidad del Zulia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>
- Ponce, F. y Zevallos, E. (15 de febrero de 2017). *La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible, sino accesible*. Recuperado 25 abril de 2019, de revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/download/19050/19264

OTROS:

- Ministerio de la Producción de Perú (2017). *Estudio de Investigación del Sector Farmacéutico*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de http://ogeiee.produce.gob.pe/images/oeef/docTrab_farmacia.pdf
- Ministerio de Fomento (2017). *Modelos para Implementar la Mejora Continua en la gestión de Empresas*. Madrid, España. (pp. 14-15).

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL RUBRO FARMACÉUTICO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo principal	Hipotesis principal	Variable independiente	Variable independiente	
¿De qué manera las Tecnologías de la Información y la Comunicación influyen en la gestión financiera de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017?	Determinar de qué manera las Tecnologías de la Información y la Comunicación influyen en la gestión financiera de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017	El adecuado uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que permiten la obtención de información exacta y actualizada, influirá positivamente en una buena gestión financiera que permite un adecuado uso de los recursos de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017.	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Optimización de los Procesos Internos	<p>Tipo de investigación.- Aplicada.</p> <p>Diseño de investigación.- No experimental. Descriptivo – Correlacional.</p> <p>Población.- Está delimitada por 177 trabajadores en el área gerencial, administrativo y técnico de las MyPes (Micro y Pequeñas empresas) del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores.</p> <p>Muestra.- Según muestreo aleatorio simple, se determinó en 147 trabajadores.</p> <p>Técnicas de investigación:</p> <p>a. Encuesta. b. Entrevista estructurada.</p> <p>Instrumentos de investigación:</p> <p>a. El Cuestionario. b. Guía de entrevista.</p>
Problemas secundarios	Objetivos secundarios	Hipótesis secundarias		Tecnología Empresarial	
1. ¿De qué manera la Optimización de los Procesos Internos influye en Maximización de Recursos en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017?	1. Determinar de qué manera la Optimización de los Procesos Internos influyen en Maximización de Recursos en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017	1. Si la Optimización de Procesos Internos se aplica adecuadamente en la entidad, facilitando mejorar la eficiencia y eficacia de esta, entonces habrá una Maximización de Recursos que permitirá reducir los costos y gastos innecesarios en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017.		Sistematización Contable	
2. ¿De qué manera la Tecnología Empresarial incide en las Políticas de Crédito y Cobranza de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017?	2. Precisar de qué manera la Tecnología Empresarial incide en las Políticas de Crédito y Cobranza de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017	2. Si la Tecnología Empresarial se usa como herramienta agilizar los procesos internos de la empresa, y que estos sean más ordenados, eficaces y eficientes, entonces tendrá una influencia positiva en de las Políticas de Crédito y Cobranza, la cual utiliza herramientas tecnológicas para obtener una mayor liquidez y un mejor flujo de caja en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017.	GESTIÓN FINANCIERA	Rotación de Inventarios	
3. ¿De qué manera la Sistematización Contable influye en la Rotación de Inventarios de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017?	3. Identificar qué manera la Sistematización Contable influye en la Rotación de Inventarios de las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017	3. La Sistematización Contable es una herramienta empresarial que permite y mantiene el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, influyendo positivamente en la Rotación de Inventarios, la cual permite verificar si se mantiene constantemente mercancía nueva debido a que el mantenimiento de bajo inventario se traduce en productos y artículos obsoletos, dándose esto en las MYPES del Rubro Farmacéutico de San Juan de Miraflores en el año 2017.		Políticas de Crédito y Cobranza	
				Maximización de Recursos	

Anexo Nº 2: Encuesta

Instrucciones:

La presente técnica de encuesta busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado *“LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL RUBRO FARMACÉUTICO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2018”*, sobre este particular; se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X), esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

1. ¿Considera que es necesario la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para la competitividad en las Mypes?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe

2. ¿Tienen un papel importante las tecnologías de la información en la sistematización contable?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe

3. ¿El estado debería generar condiciones para fortalecer la estabilidad y optimización de los procesos internos de las mypes?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe

4. ¿Opina que a través de las TICs las Mypes pueden generar más ventas?
 - a) Sí

- b) No
 - c) No sabe
5. ¿Considera a las Tecnologías de la Información y Comunicación como una herramienta de ayuda que tiene la industria farmacéutica y de salud para reducir los tiempos en procesos?
- a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe
6. ¿El tiempo para implementar la seguridad de la información en las Mypes es de manera rápida?
- a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe
7. ¿Es necesaria una adecuada gestión financiera en el sector farmacéutico?
- a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe
8. ¿Opina usted que la industria farmacéutica debe implementar herramientas y técnicas financieras para la Maximización de sus recursos?
- a) Sí
 - b) No
 - c) No sabe
9. ¿Considera que las Políticas de Crédito y Cobranza son importantes para una adecuada gestión financiera?
- a) Sí

- b) No
- c) No sabe

10. ¿Considera que las micro y pequeñas empresas aplican correctas Políticas de Crédito y Cobranza que se adecuen a su rubro y realidad financiera?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe

11. ¿Cree que los inventarios tienen una gran importancia en el sector farmacéutico?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe

12. ¿Opina usted que las micro y pequeñas empresas tienen una adecuada gestión de la rotación de inventarios?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe