

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICO PRIVADO
JOHN VON NEUMANN**

**CARRERA PROFESIONAL TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE TIC EN LA
GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DE TACNA
(DISTRITO) – 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:
PROFESIONAL TÉCNICO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

PAMELA EDITH BEDOYA AMPUERO
VICTORIA SADITH MIRANDA MAMANI
EVELYN ARACELY QUISPE POMA

DOCENTE GUÍA:

BEN YÚSEF PAUL YÁBAR VEGA

**TACNA – PERÚ
2017**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores”

Pamela Bedoya A.

A Dios por sus infinitas bendiciones que me llevaron a este gran paso. A mi madre por sus esfuerzos impresionantes y su invaluable amor. A mis hermanos Marcelo y Mauricio por el apoyo y la motivación. A mi hija Rafaela por ser mi principal inspiración y mis ganas de seguir luchando. A Álvaro, por su paciencia, su gran amor y su constante guía en mi etapa de estudiante.

Sadith Miranda M.

A mis padres Nicasio y Marcela por su invaluable apoyo, ternura y cariño que siempre me han ofrecido. A Lucia mi compañera de vida, por su incontable apoyo motivacional, aliento y amor en el transcurso de los momentos más turbulentos de mi vida.

Evelyn Quispe P.

A Dios, mi padres y familiares que en todo momento estuvieron conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez, me brindaron el apoyo moral, asimismo por el apoyo hacia mi persona, forjándome metas y a cumplirlas; muchos de los logros se los debo a ustedes.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE GRÁFICOS	9
RESUMEN EJECUTIVO	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	13
1.1. Título del Tema.....	13
1.2. Planteamiento de la propuesta	13
1.2.1. Descripción de la propuesta	13
1.2.2. Características de la propuesta de mejora	16
1.3. Objetivo General.....	16
1.4. Objetivo Específico	16
1.5. Justificación	17
1.6. Alcances y Delimitaciones	20
1.6.1. Alcance.....	20
1.6.2. Delimitación	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Conceptualización de TIC.....	23
2.1.1. En el ámbito internacional	23

2.1.2. En el ámbito nacional	26
2.1.3. En el ámbito local	27
2.2. Bases Teóricas.....	28
2.1.1. Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC)	28
2.1.2. Cultura empresarial	30
2.2 . Importancia de las TIC en las organizaciones	31
2.3. Definición de conceptos.....	32
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	37
3.1. Tipos de Investigación	37
3.2. Nivel de Investigación.....	37
3.3. Método de Investigación.....	37
3.4. Diseño de la Investigación	38
3.5. Población y Muestra	38
3.5.1. Población	38
3.5.2. Muestra	38
3.6. Instrumento de investigación	39
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE MEJORA.....	43
4.1. Objetivo General del Plan de Mejora.....	43
4.2. Estrategias y Plan de Acción	43
4.3. Cronograma.....	45
CONCLUSIONES	49

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	50
LINKOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tamaño de la Población.....	39
Tabla 2: Encuesta a Empresarios	39
Tabla 3: Propuesta de Mejora de TIC en la Gestión Empresarial de las MYPE de Tacna (Distrito).....	44
Tabla 4: Presupuesto al Plan de Mejora de TIC en la Gestión Empresarial de las MYPE en el distrito de Tacna.	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1: Definición del Marco Muestral	38
Gráfica 2: Porcentaje de la utilización de Tics según la encuesta.....	40
Gráfica 3: Segunda pregunta referente a la encuesta elaborada.....	41
Gráfica 4: TERCERA pregunta de la encuesta elaborada para empresarios. .	42
Gráfica 5: Cronograma de Ejecución para el Plan de Acción.	46

RESUMEN EJECUTIVO

Mostrando lo que son los segmentos en los cuales se dividen las empresas, observamos que la microempresa es el área o sector de inferiores ventas; pero cabe resaltar la representación tal de una de las tantas fuentes de trabajo para el desarrollo del país, por tanto actualmente este viene dando más trabajo que las grandes organizaciones u empresas saliendo como consecuencia beneficiadas con superiores ingresos.

Por otro lado tenemos también el auge de las tecnologías de información y comunicación para el determinado crecimiento de las diferentes áreas de una empresa.

Para la investigación de este proyecto hemos recurrido a encuestar a diferentes microempresarios. El Resultado nos dio conclusiones para nuestro actuar frente al escaso conocimiento del desarrollo de instrumentos que podrían potenciar y agilizar de forma eficiente las diferentes áreas de su empresa. También las TIC tienen una relación directa con el estudio de los microempresarios con motivo tal a los instrumentos de fomento para su familiarización para su pleno desarrollo y adaptación de las TIC a su ambiente laboral.

Tenemos como propósito dar a conocer la realidad que vive día a día cada uno de los microempresarios que enfrenta el difícil momento económico mundial conllevan aun así sus negocios.

INTRODUCCIÓN

El adelanto Tecnológico de la Información y Comunicación (TIC) está desatando un cambio ordenado en el entorno productivo y social de la humanidad, su uso ha implicado una transformación al estilo de producir, registrar, divulgar y utilizar la información en la sociedad; generando un desarrollo económico, político y social en una economía globalizada.

La implementación de sistemas asociativos entre MYPES del sector confecciones se puede constituir en una valiosa herramienta de gestión hacia nuevos mercados, que contrarreste las limitaciones derivadas del menor tamaño comparativo de las MYPES interesadas.

De esta manera, las MYPES podrán aspirar a exportar desde Tacna, concentrando esfuerzos para acceder a una capacidad financiera consistente que les facilite acceder a la tecnología adecuada para aplicar economías de escala y generar mayores volúmenes de producción y ventas.

Además, un modelo asociativo, contribuye innumerables ventajas, tales como una mayor negociación para las pequeñas y medianas empresas tanto en la cadena de producción como con los clientes foráneos, soporte financiero, más contenido para brindar investigaciones de mercado de manera conjunta o lograr certificaciones internacionales o de normalización técnica.

A partir de estas ventajas las MYPES asociadas pueden ofrecer menores costos y precios más competitivos, en función del mercado. En tal sentido, se analizarán las micro y pequeñas empresas del distrito de Tacna, que utilizan

actualmente tecnologías de la información, la cantidad de éstas que las utilizan para llegar a sus clientes creando una relación más profunda con ellos, logrando influir de una manera más rápida y directa, ofreciéndoles así un mejor servicio, diferenciado, brindándoles un valor agregado, permitiéndole esto a la empresa, tanto obtener una base de datos de los clientes como el logro de la fidelización de los mismos; se analizará el acceso e implementación de los servicios de transferencia de tecnología, conocimiento sobre tecnologías de información y comunicación (TIC), implementación tecnologías innovadoras para mejorar los procesos productivos y la implementación de equipos y servicios informáticos de las Mypes

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

1.1. Título del Tema

“ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE TIC EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LAS MYPES DE TACNA (DISTRITO) – 2017”

1.2. Planteamiento de la propuesta

1.2.1. Descripción de la propuesta

“Actualmente nos encontramos en un mundo competitivo donde todas las empresas buscan ser las mejores y estar en la cima, las empresas e instituciones se ven enfrentadas a los retos que les presenta hoy el mundo” (Powell & Dent-Micallef, 1997).

Las MYPE como empresas que generan ventas a través de bienes y/o servicios, no dejan de ser influenciadas; por tanto, se necesita implementar estrategias para mostrarse como una MYPE competente, capaz de asumir desafíos que la lleven a grandes posiciones en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

La incorporación de las TIC, es un paso importante para ese desarrollo que demandan las MYPES, y esto lleva a la necesidad de generar mejores hábitos, valores y experiencias, para adquirir una nueva cultura tecnológica.

Se espera que el uso de las TIC, facilite el proceso de gestión empresarial en las MYPE y las coloque en igualdad de condiciones, frente a otras que

reciban el conocimiento apoyado en estas tecnologías, y que las entidades públicas puedan iniciar y apoyarlas en su inclusión.

(INEI, 2011) según el estudio "Pequeña Empresa EMYPE 2010", elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), entre los factores que definen la competitividad, las infraestructuras de las TIC desempeñarán un papel cada día más importante, especialmente en lo relacionado con el aumento de la productividad de las empresas y en la disminución notable de los costos.

Al analizar los resultados del estudio se puede evidenciar que el 6,4%, de las MYPE declararon que en el año 2009, formaban parte de alguna Organización o Agrupación con fines empresariales lo cual les fortaleció su gestión empresarial. Es decir, Instituciones que se han creado con la finalidad de negociar con proveedores, acceden a: nuevos mercados, servicios financieros, obtener información y asistencia técnica, entre otros motivos. Las ciudades que presentaron los indicadores más altos fueron: Chiclayo (13,4%), Trujillo (13,3%) y Arequipa (11,9%).

(INEI, 2011), señala que mientras que los indicadores más bajos corresponden a Huancayo (6,9%) y Lima -Callao (5,4%). Por otro lado, el 35,6% de las empresas que declararon no estar asociadas a alguna organización o agrupación, señalaron que el principal motivo era: Falta de Conocimiento, es decir son conductores o propietarios MYPE que no conocen la existencia de entidades a las que pueden agruparse con fines

empresariales. El 21,9% declaró la opción de Otros, en la que destacan motivos como: Falta de interés, Falta de tiempo, entre otros.

Cabe destacar que en la mayoría de las empresas confeccionan prendas de vestir de la línea deportiva (camisetas, shorts, buzos, gorros, etc.); también la línea industrial (indumentaria de trabajo, chalecos y casacas); así mismo la línea institucional (uniformes escolares); las empresas que confeccionan trajes de vestir para mujeres, caballeros y niños. No obstante todas las empresas sostienen un volumen de producción considerable, debido a que subcontratan mano de obra para poder así cubrir la demanda de su principal mercado, Chile. Para poder exportar y cubrir las exigencias del mercado internacional, estas empresas no toman conciencia de sus falencias y no hay compromiso de capacitarse de manera constante en acabados y metraje; la conformación de las asociaciones solo es el comienzo, apostar por plantas debidamente equipadas, implementadas y certificadas ayudarían a crear un mercado más grande para el sector de confecciones de Tacna.

Esta investigación encontró del porque el atraso en la implementación de las TIC en las MYPES de Tacna, sino además establecer cuál es el uso y conocimiento de las TIC en las MYPES de Tacna; se busca que este estudio signifique un aporte a las MYPES dentro de la especificidad regional, cultural, empresarial, cognitiva y actitudinal.

Así, ante lo anteriormente expuesto, la pregunta principal que guía esta investigación es: ¿De qué manera las Tecnologías de la Información y

Comunicación se asocia a la Cultura Empresarial Asociativa en las micro y pequeñas empresas del sector confecciones del distrito de Tacna, 2013?

1.2.2. Características de la propuesta de mejora

- Las MYPES sostienen un volumen de producción considerable, debido a que subcontratan mano de obra para poder así cubrir la demanda parcial del mercado internacional.
- Falta de compromiso respecto a la capacitación referente los acabados y metraje.
- Inadecuada gestión empresarial para desarrollar un aumento de las ventas en las MYPES.
- Escaso conocimiento y uso de las TIC por parte de los empresarios de micro y pequeñas empresas.

1.3. Objetivo General

Proponer TIC para la mejora de la Gestión Empresarial de las Mypes de Tacna (distrito).

1.4. Objetivo Específico

- a) Diagnosticar el uso de TIC en la Gestión Empresarial por parte de la Mypes de Tacna (distrito).

- b) Plantear las TIC para la mejora de la Gestión Empresarial de las Mypes de Tacna (distrito).

1.5. Justificación

En la actualidad, las MYPES necesitan implementar las tecnologías de la información para sus gestiones internas, como también para mantenerse en constante contacto con sus clientes, proveedores y demás actores que involucren su giro comercial, todo canalizado de la forma correcta con el fin de incrementar sus ventas.

El desarrollo y la difusión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) influyen constantemente en la forma de competir de las empresas, de diferentes formas, pero principalmente en la forma de distribuir en el mercado sus productos. El continuo avance de Internet como medio universal e interactivo de comunicación y su, cada vez más, generalizado uso en el contexto empresarial, suponen cambios notables en la forma y frecuencia con la que se establecen relaciones cliente-empresa, modificando la forma tradicional de distribuir los productos y de llegar a cada cliente.

La evolución y modificación en las necesidades de los clientes, la evolución en la tecnología para satisfacer dichas necesidades y la evolución en la forma de gestión en las organizaciones, conllevarán a que las organizaciones hagan frente a un entorno cada vez más cambiante.

Permitirá que las MYPES, puedan generar cadenas asociativas deben estar inspiradas y diseñadas para conformar planes de negocio que

necesariamente se construyan en función de la demanda global y de las tendencias de los consumidores.

De esta manera, se podrán orientar más acertadamente hacia instancias de negocios realizables y con mayor posibilidad de éxito, desde el plano de su gestión comercial, funcional y organizacional, pueden entrar a medir su real capacidad para adaptar su producción frente a los requerimientos de los mercados mundiales.

La investigación resultará factible a razón de que en los últimos años las organizaciones han buscado metodologías que hagan posible la asociatividad de las MYPES para cumplir la demanda de los clientes chilenos como peruanos pero sin una adecuada gestión empresarial esto no va a poder ser llevado correctamente. Aspecto que se ha convertido en uno de los principales objetivos de las mismas.

La realización de este estudio, tendrá como utilidad presentar a los directivos de los gobiernos locales, a la hora de tomar decisiones, por lo que contarán con información actual y pertinente, acerca de los diferentes indicadores de lo último en tecnología de información y focalizar que rubros de las MYPES registran potencialidades y debilidades, de esta manera generar políticas y estrategias comunes en el departamento de Tacna.

Por otro lado, servirá a las autoridades del Gobierno Regional y Central, Administración Pública y Privada, ONG, Investigadores y población en general, a que se tenga información estadística, analizada y gráfica a través de indicadores de las TIC y gestión empresarial de las MYPES.

El producto de esta investigación recaerá en la identificación problemas homogéneos de las MYPES locales y se determinarán las causas que generan esa condición y se presentarán las alternativas de solución para mejorar dicha condición en el uso y aplicación de las TIC y así como la evaluación de la cultura empresarial asociativa de las MYPES.

En este estudio podremos identificar la tecnología de información y comunicaciones en las MYPES, su cultura empresarial, los servicios de transferencia de tecnología, conocimiento sobre tecnologías de información y comunicación, adaptación e implementación tecnologías innovadoras para mejorar procesos productivos y condiciones con las que se encuentran equipos y servicios informáticos de las MYPES.

Aportará información para el gobierno central, regional y locales, determinado la triangulación Universidad, Gobierno y Empresa, se generaría la posibilidad de desarrollar líneas de bases; gestionar con instituciones nacionales o cooperantes de apoyo para la elaboración de proyectos para el fortalecimiento de las MYPES; propuesta de planes de capacitación y asesoramiento técnico que se requiera en las MYPES; regulación del uso del equipo informático entre el personal de la MYPES; elaboración de perfiles de puestos de trabajo que incluyan criterios para la selección y contratación de personal con equidad de género, especialización, entre otras.

Los beneficiarios directos serán los directivos que se encuentren al frente de las MYPES, por otro lado la Dirección Regional de Producción, gobierno local y de manera indirecta a las Universidades, Administración Pública y

Privada Organizaciones No Gubernamentales y población en general que tendrán información válida, con sustento técnico y metodológico que exigen los proyectos de inversión.

El estudio es pertinente, puesto que nos encontramos en un mundo competitivo y globalizado, es necesario que las MYPES identifiquen sus fortalezas y debilidades tecnológicas y que puedan estar perjudicando su cultura empresarial asociativa.

1.6. Alcances y Delimitaciones

1.6.1. Alcance

La propuesta se hará en las MYPES del Departamento de Tacna, teniendo como informante a los Gerentes o personas que se encuentre al frente de la MYPE, las cuales nos proporcionarán información acerca de los indicadores que se registran en la encuesta.

Podemos hablar de tres grandes logros que se obtendrán con la evaluación de las TIC y cultura empresarial asociativa:

- Contar con información oportuna y objetiva de la situación de la MYPE, accesible y enfocada a los actores que involucren al negocio.
- Estimular procesos de auto reflexión en torno a la situación de la MYPE, para orientar adecuadamente los esfuerzos.

- Promover el diseño y la ejecución de políticas gubernamentales dirigidas a fortalecer las capacidades de las MYPES.

1.6.2. Delimitación

El espacio se efectuó en las MYPES que se encuentran ubicadas en el distrito de Tacna, en el año 2017 y la delimitación conceptual abarcó los aspectos fundamentales que permitieron determinar si la MYPE pertenece a alguna organización o agrupación con fines empresariales, con la finalidad de negociar con proveedores, acceder a mercados, servicios financieros, obtener información y asistencia técnica, entre otras.

La transferencia de tecnología, es la transferencia de conocimiento sistemático para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio, que permitirán determinar si la MYPES participaron en eventos sobre el acceso a nuevas tecnologías para la gestión empresarial, tales como: Planificación de recursos empresariales, Planificación de requerimientos de material, Calidad total, Justo a tiempo, entre otros.

La tecnología de información y comunicación, son un conjunto de técnicas utilizadas en los diversos procesos de transmisión de información a la empresa como: Equipos de procesamiento, Almacenamiento de datos y Equipos de comunicación. A su vez, permitirá determinar si el encargado de la MYPES participó en cursos o servicios para la formación de capacidades en Tecnologías de información y comunicación aplicada a la mercadotecnia, tales

como: el diseño de página web, transacciones comerciales con proveedores y compradores, operaciones de banca electrónica, entre otros.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptualización de TIC

Al hacer la revisión de estudios de investigación en la hemeroteca de las Universidad del Departamento de Tacna, se encontraron pocos trabajos de tesis similares al presente.

Sin embargo existen algunos de los cuales vale la pena dar cuenta por la relación que guardan con el tema de estudio. Se han encontrado los siguientes trabajos de investigación:

2.1.1. En el ámbito internacional

- Para Cejas & Picorel (2009), desarrolló la investigación **“TIC: Tecnologías de la información y la comunicación”**. (Cejas & Picorel, 2009) señala que:

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (ordenadores, equipos multimedia, redes locales, Internet, TV digital...), que podríamos definir de forma operativa como sistemas y recursos para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información, basados en la utilización de tecnología informática, están provocando profundos cambios y transformaciones de naturaleza social y cultural, además de económicos.

Estos recursos se refieren: “En general, especialmente a los recursos de carácter informático, audiovisual, tecnológicos, del tratamiento de la información y los que facilitan la comunicación” Bautista, (1997)

- Tiene como conclusión que el integrar las TIC en el aula (virtual) requiere de un cambio de las metodologías de aprendizaje. Esto representa para los docentes un desafío y también una oportunidad de revisar los contenidos de la currícula para darles mayor versatilidad, agilidad y practicidad. En la actualidad, el binomio educación-nuevas tecnologías está en vías de conformación. (Sánchez, 2003) (D., 2007)
- **Mientras que para Cano & Adam (2009), “La internacionalización de empresas: relación entre el capital social, las tecnologías de la información relacional y la innovación”**, esta investigación tiene como objetivo revisar el proceso de internacionalización de las empresas, estudiando su desempeño exportador y la influencia que ejercen variables como el capital social, las tecnologías de la información relacional (Web 2.0) y la innovación.
- Los contactos: las páginas web contienen nombres, direcciones, correos electrónicos que permiten poner en contacto a las personas unas con otras, en lugares remotos.
 - Las nuevas oportunidades: publicación de subvenciones, posibles alianzas, búsqueda de socios internacionales, licitaciones internacionales, publicación de ofertas y demandas, búsqueda

internacional de empleo, convocatorias internacionales, pertenecer y participar en grupos de interés a través de la afiliación a redes específicas (listas de correo, blogs), realizar trámites a escala internacional, comercio electrónico, acceso a mercados electrónicos.

- La información: de mercado, estadísticas, información geográfica y comercial, grupos de noticias.
- La conexión: conecta grupos de interés cívico, político y solidario a escala internacional, aportando un sentido de pertenencia y comunidad a quienes están conectados.

El método de la investigación es mediante el análisis multivariante y un análisis estructural, para conocer el comportamiento de las relaciones dentro del sector.

Concluye con el logro de la revisión bibliográfica sobre la competitividad de las empresas y su desempeño exportador ha permitido ver la influencia de diversos factores tanto técnicos como sociales dentro de cada sector industrial, igualmente, el efecto de la cultura que hay que analizar para poder obtener mayores beneficios económicos y sociales. En este artículo, se ha planteado un modelo de una investigación que actualmente se lleva a cabo. Se han justificado seis hipótesis sobre el efecto del capital social, las tecnologías de la información y la innovación, sobre el desempeño internacional de las empresas. Tres de las hipótesis presentan relaciones directas entre las variables independientes y la variable dependiente y tres hipótesis analizan

relaciones indirectas del capital social, las tecnologías de la información y la innovación.

Los resultados del trabajo ofrecen una nueva evidencia empírica para las empresas españolas y demuestran que las diferencias en los efectos de las TIC en la productividad entre empresas pueden venir explicados por el uso conjunto de dichas tecnologías con otras prácticas complementarias como las descritas en el modelo, cualificación del personal y apoyo de la dirección”. (Gorriz, 2004)
(Castel, 2004)

En concreto, se observa que el impacto de las TIC en la productividad es mayor cuando se combinan con trabajadores cualificados y con la existencia de una dirección preocupada por evaluar las actuaciones en investigación en la empresa.

2.1.2. En el ámbito nacional

- **Para Buse (2012) en su artículo “Modelo de asociatividad de cadenas productivas de PYMES alpaqueras para elevar el nivel de competitividad en el mercado internacional”,** las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que elaboran productos con fibra de alpaca, requieren de un modelo de asociatividad dinámico y eficiente que permita atender, en el corto plazo, la gran demanda de sus artículos; dichos requerimientos son fruto de los tratados internacionales que el país viene firmando.

Este modelo toma en consideración las características particulares que tienen los mercados, los bienes comunes y los actores clave; para que de este modo se logre elevar el nivel de competitividad de los productos nacionales en el mercado internacional y con ello el desarrollo y la mejora de calidad de vida. (Buse, 2012)

- **Según Prado & Bendezú (2013) en su artículo “Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la adherencia al tratamiento en pacientes con enfermedades crónicas”,** las enfermedades crónicas representan la principal causa de mortalidad en el mundo.
- El uso de las TIC ha sido bien aceptado por médicos especialistas y también por los pacientes que padecen enfermedades crónicas, éstos refieren el interés que tienen en participar por ejemplo en el envío de mensajes a sus celulares para hacerles recordar la toma de medicación o información sobre su enfermedad. Prado & Bendezú, (2013)

2.1.3. En el ámbito local

- Según Farfán (2003) **“El uso de tecnologías de información (TI) en la gestión empresarial de la MYPE – Tacna”.** El presente trabajo tuvo como objetivo analizar el uso de Tecnologías de Información (TI) en la gestión empresarial en la MYPE, de la ciudad de Tacna. El método de investigación utilizado es el Análisis –

Síntesis. Se tomó como muestra 142 Micro y Pequeñas empresas de la base de datos.

Esta investigación concluye en que el uso de tecnologías de información eleva la productividad en la MYPE; puesto que las TIC son un gran aporte tanto en los procesos productivos como en las diferentes labores administrativas que realizan las empresas. Permiten automatizar cada una de las tareas que realizan en estas, optimizando la utilización de los distintos recursos. (Farfán, 2003)

2.2. Bases Teóricas

Al hacer la revisión de estudios de investigación en la hemeroteca de las Universidad del Departamento de Tacna, se encontraron pocos trabajos de tesis similares.

2.1.1. Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC)

Para Galbraith (1973), “La Revolución de la Información no es nueva, en EE.UU. el movimiento hacia una economía basada en la información comenzó en los años 60”. A partir de los setenta aparece diversa literatura centrada en la importancia de los sistemas de información. Powell & Dent-Micallef, (1997) indica que:

“Las TIC crean ventaja competitiva cuando se explotan junto con recursos complementarios preexistentes en la empresa como los recursos humanos y los recursos de negocio.” (p.378)

(Francalanci & Galal, 1998) Adoptan un modelo de productividad que recoge como el incremento en inversiones en TIC está asociado con incrementos en la productividad cuando viene acompañado por cambios en la composición de los trabajadores (en concreto un aumento en la proporción de directivos).

Posteriormente, (Bresnahan, Brynjolfsson, & Hitt, 2002) obtienen que la utilización de TIC debe combinarse con trabajadores de mayor cualificación. (Bharadwaj, 2000) Afirma que:

Adoptando el marco de la teoría de recursos y capacidades, destaca la importancia de las infraestructuras de TIC, los recursos humanos y los recursos intangibles como la orientación a los consumidores, el valor del conocimiento y las sinergias con proveedores y clientes.

Otros autores hablan también de la necesidad de un ajuste entre la gestión de las tecnologías de la información y recursos complementarios, como la estrategia de la empresa, la estructura organizativa, los recursos humanos o los recursos organizacionales, entre otros (Bergeron & Raymond, 1999)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ofrecen nuevas oportunidades para su uso estratégico (Benjamin, Rockart, Scott Morton, & Wyman, 1984) tanto para las grandes empresas como para las pequeñas (Bergeron & Raymond, 1999) al facilitar la expansión del abanico de productos, la mejora del servicio al cliente, la mejor respuesta a la demanda y el desarrollo de la innovación.

2.1.2. Cultura empresarial

La cultura de una organización, como conjunto de significados compartidos, puede ser aprendida, desarrollada, transmitida y modificada en la interacción grupal. No obstante, por su naturaleza, los supuestos, creencias, convicciones, valores y actitudes que componen la cultura son persistentes en el tiempo y difíciles de modificar. (Microemprendimientos e incubadoras organizacionales, 2010)

La creación de una cultura comienza con la reflexión de aquéllos que conducen la gestión y gobiernan la organización. Es el grupo que impulsa la visión y la misión y comunican los valores, tanto económicos y laborales como éticos. Es la cultura del equipo directivo la que puede llevar a autolimitaciones a la propia libertad para buscar conductas determinadas de gestión. Es el grupo dominante que puede establecer normas internas para adoctrinar y socializar a los demás integrantes, convenciéndolos – más que obligándolos – a crear hábitos de trabajo. (Microemprendimientos e incubadoras organizacionales, 2010)

La formación de una cultura fuerte y cohesionada, con símbolos de poder, historias y conductas orientadas prioritariamente a objetivos sociales y comunitarios, tendrá más facilidad para adherir a los principios cooperativos.

Las MYPE para adecuarse a la realidad imperante se ven obligadas, en muchos casos, no sólo a encarar un proceso de introspección sino además a interactuar con el medio a través de la conformación de redes o asociaciones que los ubique en posiciones más sólidas para afrontar las amenazas y aprovechar las oportunidades.

El modelo asociativo surge como uno de los mecanismos de cooperación que persigue la creación de valor a través de la solución de problemas comunes originados fundamentalmente, por falta de escala. Es decir, la insuficiencia del tamaño de las empresas hace muy difícil la incorporación de tecnologías, la penetración a nuevos mercados y el acceso a la información, entre otros.

2.2 . Importancia de las TIC en las organizaciones

Las TIC son importantes para el buen desarrollo de las MYPES, implica fortalecer capacidades en todas las dimensiones que contribuyan al desarrollo integral. Estas dimensiones están referidas a cuatro dimensiones: los servicios de transferencia de tecnología, conocimiento sobre tecnologías de información y comunicación, adaptación e implementación tecnologías innovadoras para mejorar procesos productivos y condiciones con las que se encuentran equipos y servicios informáticos de las MYPES, además de la cultura empresarial asociativa.

Si queremos mejorar las TIC en las MYPE, necesitamos saber, a ciencia cierta, cómo andan las cosas, es decir, en qué áreas debemos invertir más esfuerzos y qué capacidades desarrollar o fortalecer para lograrlo.

2.3. Definición de conceptos

- **Actividad económica principal.** Código de la principal actividad económica que la empresa desarrolló en el periodo de referencia 2011.
- **Año de inicio de operaciones.** Año en que inició sus operaciones la empresa.
- **Atención al cliente.** Gestión de requerimientos de atención, defectos y problemas recurrentes, contratos de asistencia y mantenimiento.
- **Conductor MYPE.** Responsable de la conducción administrativo - operativo de la empresa.
- **Cliente.** Es "el comprador potencial o real de los productos o servicios"
- **Cultura empresarial.** Es el bagaje de conocimientos que se adquiere respecto a la empresa como actividad generadora de bienes o servicios.
- **Dirección.** Tipo de vía, la dirección de la empresa, así como la referencia de la dirección para una mejor ubicación de la empresa.
- **E-Business.** Es la integración del negocio de una empresa incluyendo productos, procesos y servicios por medio del Internet.

- **Empresa.** Es la persona natural o jurídica autónoma en sus decisiones financieras y de administración, propietario(a) o administrador(a) de uno o más establecimientos dedicada a la producción de bienes o servicios, comprendidos en alguna de las actividades económicas.
- **Equipos Informáticos.** Es cualquier componente físico - tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con una computadora, con elementos internos como el disco duro, CD-ROM, disquetera, incluidos el cableado, circuitos, gabinete, entre otros. También se considera a elementos externos como la impresora, el mouse, el teclado, el monitor y demás periféricos.
- **Informante.** Es la persona que proporcionará la información requerida por el encuestador, puede ser el propietario, conductor MYPE o la persona que la empresa designe como tal.
- **Internet.** Es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. El acceso a Internet por lo general es brindado por un proveedor.
- **Intranet.** Es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir de forma segura cualquier información o programa del sistema operativo, para evitar que cualquier usuario de Internet pueda ingresar.

- **Mercadotecnia.** Conjunto de técnicas y métodos para promover la mejor venta posible de uno o varios productos. Para efectos de la encuesta, el conocimiento de las TIC se aplica sólo a los procesos de mercadotecnia de las MYPE.
- **MYPE.** Siglas de micro y pequeña empresa, es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, cuyas características se encuentran amparadas bajo la Ley de Promoción y Formalización – Ley N° 28015.
- **Número de RUC.** Número asignado a la empresa por la SUNAT.
- **Organización jurídica.** Tipo de organización con la que ha sido constituida la empresa.
- **Organización o Agrupación.** Son asociaciones que pueden ser formales (Asociaciones, Cooperativas, Consorcios, entre otras) o no formales (Comités, redes empresariales o grupos sin denominación específica).
- **Orientación al cliente.** La orientación al cliente de una organización es un proceso cíclico que involucra escuchar al cliente y entender sus necesidades para luego implementarlas.
- **Orientación al mercado.** La orientación al Mercado consiste en la generación de información del mercado que tenga que ver con las necesidades actuales y futuras de los clientes, la diseminación de toda ella a través de los distintos distritos y la reacción de la organización a dicha información.

- **Página web y correo.** Dirección URL de la página web y el correo electrónico de la empresa.
- **Razón social o Apellidos y nombres del propietario.** Razón social de la empresa o los apellidos y nombres del propietario de la empresa.
- **Régimen de propiedad del local principal.** Régimen de propiedad del local principal donde funciona la empresa.
- **Registro del Título de propiedad.** Inscripción del título de propiedad en la SUNARP.
- **Servicio.** Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).
- **Servicios para la gestión.** Son tecnologías relativas a formas de organización, dirección, gestión de procesos, planeamiento estratégico, gestión de la calidad, administración de RRHH, entre otras.
- **Tecnología para la gestión de la empresa.** Son aquellas “tecnologías blandas” que se emplean en la gestión de la empresa, estas son tecnologías relativas a formas de organización, dirección, gestión de procesos, planeamiento estratégico, gestión de la calidad, administración de RRHH y otras.
- **Título de propiedad del local principal de la empresa.** Escritura que acredita la propiedad del local de la empresa.

- **Transferencia de tecnología.** Es la transmisión de conocimiento sistemático para la elaboración de un producto, la aplicación de un proceso o la prestación de un servicio.
- **Ubicación geográfica.** Nombre del distrito, provincia, y departamento donde se encuentra ubicada la empresa.
- **Ubicación muestral.** Sector y Área de Trabajo, Zona, Manzana y Frente de la empresa seleccionada en la muestra.
- **Último nivel de estudios que alcanzó.** Nivel educativo del Informante y/o Conductor de la empresa.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Tipos de Investigación

La presente investigación es aplicativa.

3.2. Nivel de Investigación

Nivel de investigación descriptivo; representa e interpreta la implementación de las Tecnologías de información y comunicación de las MYPE en el distrito de Tacna.

3.3. Método de Investigación

La presente investigación desarrolló un método descriptivo porque describió las características de las variables, un método científico porque se siguió una estructura adecuada para descubrir y determinar sus propiedades y por último también se presentó un método deductivo porque se empezó de lo general a lo específico dentro del desarrollo de la presente investigación.

3.4. Diseño de la Investigación

La presente investigación dada la naturaleza de las variables presentó una interferencia observacional, con un periodo prospectivo para lo que fue la obtención de información, tuvo un fenómeno estudiado **transversal** donde describió el número de población estudiada, es por eso, que respondió a una investigación **Descriptiva prospectiva** dado que se realizó en un tiempo o momento determinado.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Para dar a conocer el análisis del presente proyecto se ha utilizado como referencia los datos extraídos de nuestra encuesta realizada a las MYPE del Sector empresarial Textil en el Distrito de Tacna.

La cual arroja una población constituida de 500 MYPE registradas formalmente en PROMPERU.

3.5.2. Muestra

Marco Muestral: Directorio empresas registradas en la Cámara de Comercio.

Población finita y variable categórica

Gráfica 1: Definición del Marco Muestral

$$n = \frac{N * Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Tabla 1: Tamaño de la Población

Tamaño de la población registrada en la Cámara de comercio.	N	500
Error Alfa	A	0.05
Nivel de Confianza		95.0%
$Z_{\alpha/2}$. Coeficiente de confianza	$Z_{\alpha/2}$	1.96
Es una idea del valor aproximado de la proporción poblacional. Esta idea se puede obtener revisando la literatura, por estudio pilotos previos. En caso de no tener dicha información utilizaremos el valor $p = 0.50$ (50%) de empresas se encuentran operativas.	p	0.5
es el valor del complemento de p, se calcula con: $q = 1 - p$	q	0.50
Precisión (es la precisión que deseamos para nuestro estudio o Error máximo de estimación)	d	0.05
Tamaño de la muestra	n	217.49

Fuente 1: Elaboración propia

TAMAÑO DE LA MUESTRA 218 ENCUESTAS

3.6. Instrumento de investigación

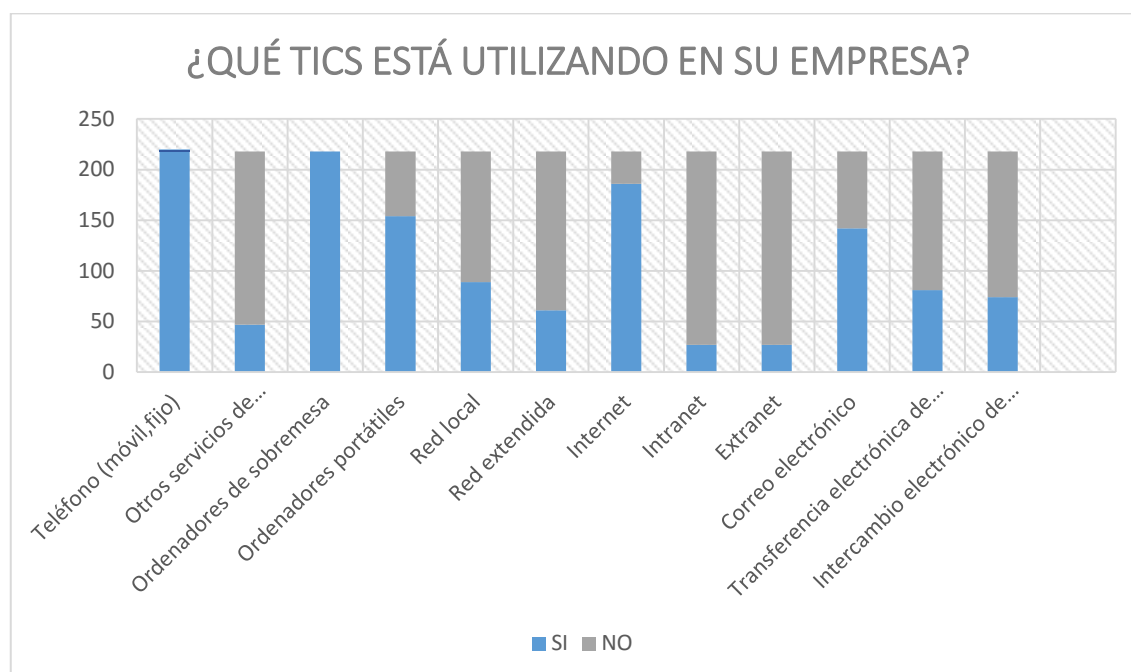
Cuestionario de encuesta.

Tabla 2: Encuesta a Empresarios

	SI	NO
<i>Teléfono (móvil, fijo)</i>	218	0
<i>Otros servicios de comunicación personal (fax, buscas...)</i>	47	171
<i>Ordenadores de sobremesa</i>	218	0
<i>Ordenadores portátiles</i>	154	64
<i>Red local</i>	89	129
<i>Red extendida</i>	61	157
<i>Internet</i>	186	32

<i>Intranet</i>	27	191
<i>Extranet</i>	27	191
<i>Correo electrónico</i>	142	76
<i>Transferencia electrónica de fondos</i>	81	137
<i>Intercambio electrónico de datos (EDI)</i>	74	144

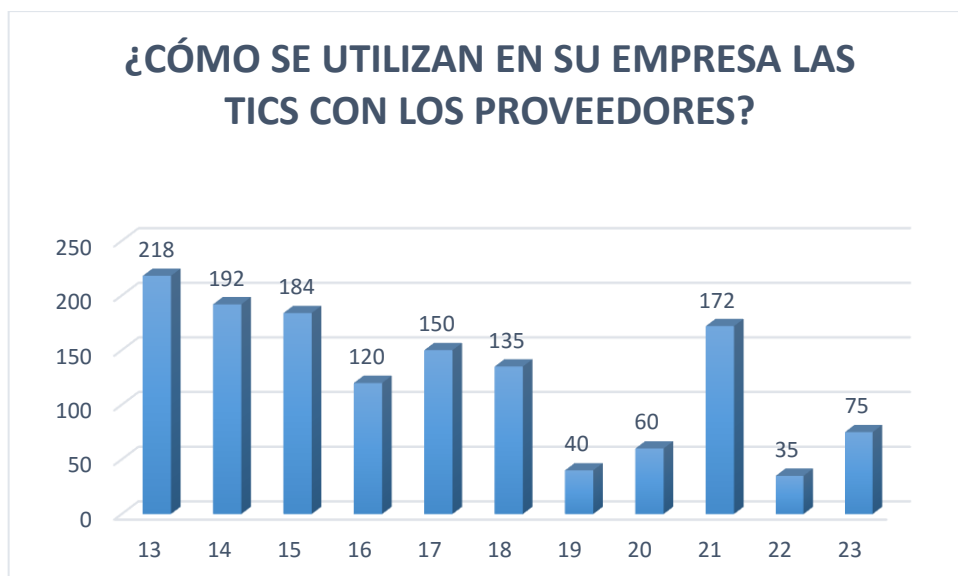
Gráfica 2: Porcentaje de la utilización de Tics según la encuesta



Interpretación

En la gráfica N° 2 nos mostró que del total de encuestados del sector de estudio, la gran mayoría cuenta con un móvil o teléfono fijo, no obstante la mayoría no cuentan con una red privada dentro de una organización que utiliza tecnología muy similar a la de Internet la cual permite a sus usuarios buscar, utilizar y compartir documentos para así tener una conversación fluida e interna para comunicarse con sus empleados

Gráfica 3: Segunda pregunta referente a la encuesta elaborada

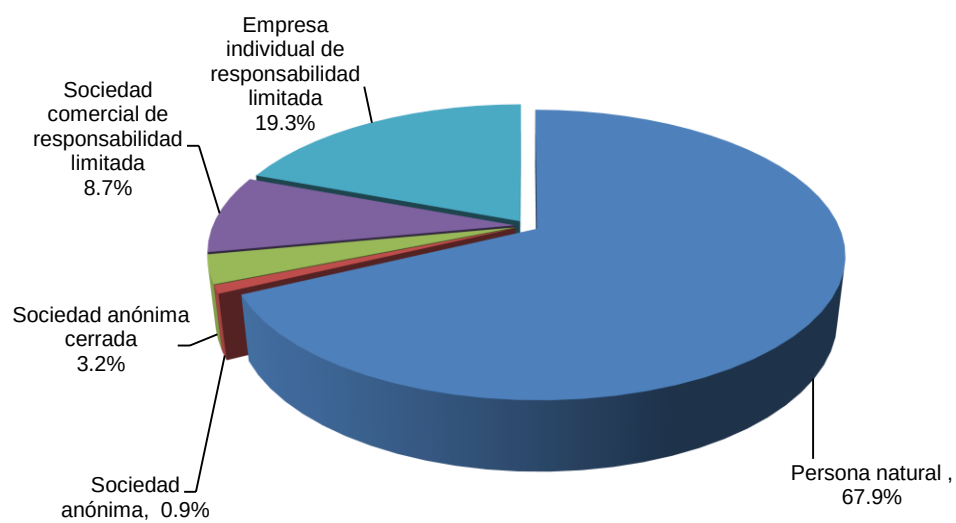


Fuente Elaboración propia

Interpretación

En la gráfica N°3 se aprecia que el total de encuestados utilizan teléfono para comunicarse con los proveedores, pero como también se puede observar en el gráfico que nuestros proveedores no pueden acceder directamente a la información de nuestro almacén para así anticipar el envío de sus pedidos o saber cuál es el estado de su pedido con la MYPE contratada.

Gráfica 4: TERCERA pregunta de la encuesta elaborada para empresarios.



Fuente: Encuesta de Micro y Pequeña Empresa del distrito de Tacna, 2017.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE MEJORA

Para el propósito del análisis y propuesta de mejora, nos basamos a una muestra de 218 encuestas (*Tabla 1: Tamaño de la Población*) para demostrar la falta de conocimiento de tales instrumentos tecnológicos para potenciar el desarrollo de los diferentes sectores de las micro y medianas empresas.

4.1. Objetivo General del Plan de Mejora

Proponer TIC para la mejora de la Gestión Empresarial de las MYPE de Tacna (distrito).

4.2. Estrategias y Plan de Acción

Como base de nuestras encuestas podemos inferir que los diferentes empresarios de las MYPE, son personas con un control y administración antiquísimo y que solo se basan en la generación de ingresos de manera cotidiana, sin el conocimiento de las bondades que la tecnología hoy en día podría potenciar sus empresas y por tal generar mayores ingresos.

También podemos decir que la dirección de estas empresas están definidas de manera patrimonial, por lo cual los hijos heredan estos cargos sin conocimiento tal del manejo, por ende llegan a establecer los mismos patrones que sus progenitores y así se viene ejerciendo una labor cotidiana y sin fines más allá, de los ya experimentados por sus antecesores.

Para ello presentamos el siguiente plan de acción referente a los resultados según la muestra que recogimos, para el objetivo tal de la mejora en la Gestión empresarial con ayuda de las TIC en las MYPE de Tacna (distrito).

Tabla 3: Propuesta de Mejora de TIC en la Gestión Empresarial de las MYPE de Tacna (Distrito)

PROBLEMA	ESTRATEGÍA	ACCIONES	RESPONSABLE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACCESO E IMPLEMENTACIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA	Diagnosticar el conocimiento de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).	ÁREA ADMINISTRATIVA
		Planificación de recursos empresariales.	
		Planificación de requerimientos de material.	
		Capacitación en aprendizaje de la competencia – benchmarking.	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA
		Sistemas de gestión de la calidad.	
		Administración de relaciones con clientes - CRM	
		Buenas prácticas de manufactura y gestión.	
		Creación de una fan page.	JEFE DE ÁREAS
		Transacciones comerciales con proveedores por internet.	
	INCREMENTO E IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		

Transacciones
comerciales con
compradores
por internet.

Operaciones de
banca
electrónica.

Operaciones
con instituciones
públicas.

Fuente 2: Elaboración propia con referencia a los datos obtenidos de la encuesta.

4.3. Cronograma

Para llevar a cabo la propuesta de mejora expuesta en la anterior tabla debimos regirnos a una organización de tiempos el cual nos llevará a tener las respuestas positivas para el beneficio de las MYPE.

Por lo tanto, nos basamos a una duración de un año la cual se efectuará según lo estipulado en el siguiente gráfico, las cuales exponen la realización de dichas actividades mencionadas en nuestro proyecto anteriormente, así también la mención de las diferentes áreas responsables.

Cabe resaltar que nos enfocamos a las MYPE en el Sector Textil del distrito de Tacna.

Gráfica 5: Cronograma de Ejecución para el Plan de Acción.

			ACTIVIDADES	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	ACCESO E IMPLEMENTACIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA	Diagnosticar el conocimiento de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN													
		Planificación de recursos empresariales.	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA													
		Planificación de requerimientos de material.														
		Capacitación en aprendizaje de la competencia – benchmarking.														
		Sistemas de gestión de la calidad.														
		Administración de relaciones con clientes – CRM.														
		Buenas prácticas de manufactura y gestión.														
	INCREMENTO E IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Creación de una fan Page.	JEFE DE ÁREAS													
		Transacciones comerciales con proveedores por internet.														
		Transacciones comerciales con compradores por internet.														
		Operaciones de banca electrónica														
		operaciones con instituciones publicas														

Fuente: Elaboración propia

4.4. Presupuestos

Por consiguiente daremos a conocer el presupuesto para llevar a cabo la Propuesta de Mejora de TIC en la Gestión empresarial de las MYPE en el distrito de Tacna esperando los resultados deseados.

Tabla 4: Presupuesto al Plan de Mejora de TIC en la Gestión Empresarial de las MYPE en el distrito de Tacna.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DETALLE	COSTO
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES			
* ACCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE CONOCIMIENTO SOBRE LOS SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA			
ÁREA ADMINISTRATIVA	Diagnosticar el conocimiento de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC).	ENCUESTA	S/. 30.00
CONTRACION DE PONENTES ESPECIALIZADOS			
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA	Planificación de recursos empresariales.	MATERIALES Y OTROS	S/. 400.00
	Planificación de requerimientos de material.		
	Capacitación en aprendizaje de la competencia – benchmarking.	MATERIALES Y OTROS	S/. 400.00
	Sistemas de gestión de la calidad.	MATERIALES Y OTROS	S/. 400.00
	Administración de relaciones con clientes – CRM.		
	Buenas prácticas de manufactura y gestión		
* INCREMENTO E IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
JEFE DE ÁREAS	Creación de una fan Page.		
	Transacciones comerciales con proveedores por internet.		

	Transacciones comerciales con compradores por internet.		
	Operaciones de banca electrónica.		
	Operaciones con instituciones públicas.	ALIANZAS ESTRATEGIAS	—

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados recaudados podemos considerar que los microempresarios de las diferentes entidades cuentan con el material tecnológico, pero al mismo tiempo no tienen el conocimiento debido para potenciar los mismos, sin tener siquiera sabiduría de lo cuanto beneficio y rentable este les puede atribuir a sus empresas, por tal motivo también podemos decir que tienen las ganas de sobresalir y que con una muy buena capacitación de las TIC en el distrito de Tacna puede tener dar por consecuencia resultados en beneficio de los micro y pequeños empresarios y estos pueden darse abasto a más clientes y generar más trabajo, economía para nuestra localidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- Anzorena, O. (3 de Agosto de 2013). *Desarrollo personal y organizacional*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2013, de Desarrollo personal y organizacional: <http://dpoconsulting.com/liderazgo-y-coaching-organizacional/>
- Bautista, A. y. (1997). ¿Qué es Tecnología Educativa?: Autores y significados. *Revista Píxel-bit*, 9.
- Benjamin, R., Rockart, J., Scott Morton, M., & Wyman, J. (1984). *Information Technology: A Strategic Opportunity*. Sloan Management Review.
- Bergeron, F., & Raymond, L. (1999). *Does Information Technology really pay off?* Institute de reserche sur les PME.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Berumen, S. (2001). *Competitividad y desarrollo local*. Madrid: ESIC.
- Bharadwaj, A. (2000). *A Resource-Based Perspective on Information Technology Capability and Firm Performance: An Empirical Investigation*. MIS Quarterly .

Brenes, L. (2005). *Dirección estratégica para organizaciones inteligentes*. Argentina: Agora.

Bresnahan, T., Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (2002). *Information Technology, work organizational and the demand for skilled labor: Firm - Level Evidence*. Quarterly Journal of Economics.

Buse, E. (2012). Modelo de asociatividad de cadenas productivas de PYMES alpaqueras para elevar el nivel de competitividad en el mercado internacional. *Ind. data*, , vol.15,, 25-34.

Castel, A. G. (2004). *Departamento de Economía y Dirección de Empresas*. Zaragoza: Facultad de Humanidades y CC. Sociales de Teruel.

Cejas, C., & Picorel, J. (2009). *TICs: Tecnologías de la información y la comunicación*. Buenos Aires.

Chievenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.

Cineplanet. (2000). *cineplanet*. Obtenido de <https://www.cineplanet.com.pe/>

Crisosto Farfan, M. d. (2006). *"EL USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (TI) EN LA GESTION EMPRESARIAL DE LA MYPE – TACNA"*. Tacna.

D., L. (2007). *Desafío Informático*. España: Novedades Educativas.

Editorial Vértice. (2008). *Dirección estratégica*. España: Vertice S.L.

Farfán. (2003). *El uso de tecnologías de información en la gestión empresarial de la MYPE*. Tacna.

Francalanci, C., & Galal, H. (1998). *Information technology and worker compositio: Determinants of productivity in the insurance industry*. MIS Quartely.

Fred R, D. (2003). *Conceptos de administracion estrategica*. Mexico: Pearson.

Galbraith, J. (1973). *Designing complex organizations*. . Addison-Wesley Publishing Company.

Galve Gorriz, C., & Gargallo Castel, A. (2004). *Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad de las empresas españolas*. Zaragoza.

Gorriz, C. G. (2004). *Departamento de Economía y Dirección de Empresas*. Zaragoza: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

INEI. (2011). *Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa EMYPE 2010*. Lima: INEI.

INEI. (15 de Octubre de 2013). Ficha Técnica: Registro Nacional de Municipalidades . *Registro Nacional de Municipalidades - RENAMU 2013*. Lima, Perú: INEI.

J, C. (1998). *Recursos Tecnologicos*. Recursos Tecnologicos.

J, C. (1998). *Recursos Tecnologicos*. Recursos Tecnologicos.

M., D. S. (2003). *Las tecnologías de información y comunicación*. Madrid : España.

Matos Lurquin, W. (2006). *Análisis y diseño de un sistema que implemente la estrategia CRM - personalización para instituciones educativas de postgrados*. Lima.

Microemprendimientos e incubadoras organizacionales. (2010). *Cultura y gestión de emprendimientos asociativos en el Marco de la economía social*. Buenos Aires.

Peláez Cano, M. J., & Rodenes Adam, M. (2009). *“La competitividad basada en la creación de capital social, a través de las tecnologías de la información: un modelo para el sector del plástico”*. Medellín.

Porter, M. (2010). *Ventaja Competitiva*. Piramide.

Powell, T. C., & Dent-Micallef, A. (1997). *La tecnología de la información como ventaja competitiva: el papel de los recursos humanos, empresariales y tecnológicos*.

Prado, S., & Bendezú, G. (2013). Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) . *Revista Medica Herediana*, 24(1).

Sánchez, D. (2003). *Las tecnologías de información y la comunicación*. Madrid: Univ. Complutense de Madrid.

Sanchez, D. (2003). *Las tecnologías de la información y comunicación*. Madrid: Univ. Complutense de Madrid.

USAID. (2010). *Gestión, transparencia y gobernabilidad municipal. Programa de gobernabilidad y transparencia*. Honduras: AMHON.

LINKOGRAFÍA

Anzorena, O. (3 de Agosto de 2013). *Desarrollo personal y organizacional*.

Recuperado el 18 de Diciembre de 2013, de Desarrollo personal y organizacional: <http://dpoconsulting.com/liderazgo-y-coaching-organizacional/>

Bautista, A. y. (1997). ¿Qué es Tecnología Educativa?: Autores y significados. *Revista Píxel-bit*, 9.

Benjamin, R., Rockart, J., Scott Morton, M., & Wyman, J. (1984). *Information Technology: A Strategic Opportunity*. Sloan Management Review.

Bergeron, F., & Raymond, L. (1999). *Does Information Technology really pay off?* Institute de reserche sur les PME.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Editorial Prentice Hall.

Berumen, S. (2001). *Competitividad y desarrollo local*. Madrid: ESIC.

Bharadwaj, A. (2000). *A Resource-Based Perspective on Information Technology Capability and Firm Performance: An Empirical Investigation*. MIS Quarterly .

Brenes, L. (2005). *Dirección estratégica para organizaciones inteligentes*. Argentina: Agora.

Bresnahan, T., Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (2002). *Information Technology, work organizational and the demand for skilled labor: Firm - Level Evidence*. Quarterly Journal of Economics.

Buse, E. (2012). Modelo de asociatividad de cadenas productivas de PYMES alpaqueras para elevar el nivel de competitividad en el mercado internacional. *Ind. data*, , vol.15,, 25-34.

Castel, A. G. (2004). *Departamento de Economía y Dirección de Empresas*. Zaragoza: Facultad de Humanidades y CC. Sociales de Teruel.

Cejas, C., & Picorel, J. (2009). *TICs: Tecnologías de la información y la comunicación*. Buenos Aires.

Chievenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.

Cineplanet. (2000). *cineplanet*. Obtenido de <https://www.cineplanet.com.pe/>

Crisosto Farfan, M. d. (2006). *"EL USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (TI) EN LA GESTION EMPRESARIAL DE LA MYPE – TACNA"*. Tacna.

D., L. (2007). *Desafío Informático*. España: Novedades Educativas.

Editorial Vértice. (2008). *Dirección estratégica*. España: Vertice S.L.

Farfán. (2003). *El uso de tecnologías de información en la gestión empresarial de la MYPE*. Tacna.

Francalanci, C., & Galal, H. (1998). *Information technology and worker compositio: Determinants of productivity in the insurance industry*. MIS Quartely.

Fred R, D. (2003). *Conceptos de administracion estrategica*. Mexico: Pearson.

Galbraith, J. (1973). *Designing complex organizations*. . Addison-Wesley Publishing Company.

Galve Gorriz, C., & Gargallo Castel, A. (2004). *Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad de las empresas españolas*. Zaragoza.

Gorriz, C. G. (2004). *Departamento de Economía y Dirección de Empresas*. Zaragoza: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

INEI. (2011). *Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa EMYPE 2010*. Lima: INEI.

INEI. (15 de Octubre de 2013). Ficha Técnica: Registro Nacional de Municipalidades . *Registro Nacional de Municipalidades - RENAMU 2013*. Lima, Perú: INEI.

J, C. (1998). *Recursos Tecnologicos*. Recursos Tecnologicos.

J, C. (1998). *Recursos Tecnologicos*. Recursos Tecnologicos.

M., D. S. (2003). *Las tecnologías de información y comunicación*. Madrid : España.

Matos Lurquin, W. (2006). *Análisis y diseño de un sistema que implemente la estrategia CRM - personalización para instituciones educativas de postgrados*. Lima.

Microemprendimientos e incubadoras organizacionales. (2010). *Cultura y gestión de emprendimientos asociativos en el Marco de la economía social*. Buenos Aires.

Peláez Cano, M. J., & Rodenes Adam, M. (2009). *“La competitividad basada en la creación de capital social, a través de las tecnologías de la información: un modelo para el sector del plástico”*. Medellín.

Porter, M. (2010). *Ventaja Competitiva*. Piramide.

Powell, T. C., & Dent-Micallef, A. (1997). *La tecnología de la información como ventaja competitiva: el papel de los recursos humanos, empresariales y tecnológicos*.

Prado, S., & Bendezú, G. (2013). Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) . *Revista Medica Herediana*, 24(1).

Sánchez, D. (2003). *Las tecnologías de información y la comunicación*. Madrid: Univ. Complutense de Madrid.

Sanchez, D. (2003). *Las tecnologías de la información y comunicación*. Madrid: Univ. Complutense de Madrid.

USAID. (2010). *Gestión, transparencia y gobernabilidad municipal. Programa de gobernabilidad y transparencia*. Honduras: AMHON.

ANEXO N°01: ENCUESTA

ESTIMADO EMPRESARIO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA: La presente encuesta ha sido diseñada con fines académicos para recolectar la información necesaria para determinar cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación se asocian a la Cultura Empresarial Asociativa en las micro y pequeñas empresas del sector confecciones del distrito de Tacna. A continuación le presento algunos ítems que deberá contestar sinceramente, de tal forma que me permita recabar dicha información. Para su completa tranquilidad los datos que usted aporte serán solo usados con fines de investigación. Por ello puede usted responder con toda sinceridad y confianza.				
SECCIÓN I: LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA				
UBICACIÓN GEOGRÁFICA			RAZÓN SOCIAL O APELLIDOS Y NOMBRES DEL PROPIETARIO	
1. Departamento				
2. Provincia:				
3. Distrito				
4. Año de inicio de operaciones	5. Página web	6. Correo electrónico	7. Teléfono	
8. Organización jurídica de la empresa (Circule una alternativa) Persona natural 1 Sociedad anónima 2 Sociedad anónima cerrada 3 Sociedad comercial de responsabilidad limitada 4 Empresa individual de responsabilidad limitada 5 Otra 6 (Especifique)			9. Régimen de propiedad del local principal de la empresa (Circule una alternativa) Propio 1 Alquilado 2 Prestado 3 Otro 4 (Especifique)	
10. Apellidos y nombres del informante y cargo Conductor 1 Administrador 2 Gerente 3 Contador 4 Otro (Especifique) 5			13. Último nivel de estudios alcanzado	Sin nivel 1 Primaria 2 Secundaria 3 Superior no universitaria 4 Superior universitaria 5 Estudios de Posgrado 6
11. Edad	años	12. Sexo	Hombre 1 Mujer 2	
SECCIÓN II: CULTURA EMPRESARIAL ASOCIATIVA DE LAS MYPE				
Las preguntas de esta sección, permitirán determinar si la MYPE pertenece a alguna organización o agrupación con fines empresariales, con la finalidad de negociar con proveedores, acceder a mercados, servicios financieros, obtener información y asistencia técnica, entre otras. ASOCIATIVIDAD.- Mecanismo de cooperación voluntaria entre dos o más empresas para realizar negocios conjuntos en mejores condiciones y lograr resultados favorables para la empresa.				
14. ¿Pertenece a alguna organización o agrupación entre MYPE con fines empresariales? Si 1 No 2 → Pase a 21			15. ¿A qué tipo de organización o agrupación pertenecía o se incorporó? (Circule una o más alternativas) Asociación 1 Cooperativa 2 Consorcio 3 Grupo sin personería jurídica para realizar operaciones empresariales 4 Otro 5 (Especifique)	
15. ¿Se incorporó a alguna organización o agrupación entre MYPE con fines empresariales? Si 1 No 2				

ANEXO N°02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Análisis y propuesta de mejora de TIC en la Gestión Empresarial de las MYPE de Tacna (distrito) - 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
GENERAL: ¿Qué relación existe entre las TIC y la gestión empresarial relacionada al micro y pequeña empresa del sector confecciones del distrito de Tacna? ESPECÍFICOS: a) ¿Las TIC y su relación con los resultados de ventas en el micro y pequeñas empresas del distrito de Tacna? b) ¿Las TIC y la eficiencia en la gestión del micro y pequeñas empresas del distrito de Tacna?	GENERAL: Proponer TIC para la mejora de la Gestión Empresarial de las Mypes de Tacna (distrito). ESPECÍFICOS: a) Diagnosticar el uso de TIC en la Gestión Empresarial por parte de la Mypes de Tacna (distrito). b) Plantear las TIC para la mejora de la Gestión Empresarial de las MYPE de Tacna (distrito).	GENERAL: Existe una relación directa de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Gestión Empresarial en el micro y pequeñas empresas del sector confecciones de Tacna (distrito). ESPECÍFICOS: a) El uso de la tecnológica de información y comunicación en el micro y pequeñas empresas de Tacna (distrito) aumenta las ventas. b) la aplicación de las tic aumenta la eficiencia en la gestión empresarial en las micro y pequeñas	VARIABLE INDEPENDIENTE Tecnología de información y comunicaciones - Acceso e implementación de los servicios de transferencia de tecnología. - Incremento e implementación de conocimiento sobre tecnologías de información y comunicación - Tecnologías innovadoras para mejorar procesos productivo - Condiciones de los equipos y servicios informáticos VARIABLE DEPENDIENTE Gestión empresarial - Comercio electrónico - Control

		empresas del distrito de Tacna es baja.	- Innovación
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Método: Se aplicara el Método aplicativo Nivel: Es una investigación descriptiva y correlacional.	La población está constituida por las MYPES formales que se encuentran en el distrito de Tacna. Marco Muestral: Directorio empresas registradas en PROMPERU. Población finita y variable categórica, se encuestará a 218 encuestas.	TÉCNICA: Encuesta TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Para contrastar la hipótesis se utilizará la prueba no paramétrica Chi cuadrado de Pearson. Prueba t para una muestra, por la naturaleza de las variables en su origen numérica. INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta.	

Apreciación de los empresarios de la Micro y pequeña empresa

Razón Social	Aspecto
1. Inversiones Camali E.I.R.L.	Aspecto Positivos: Hotel de tres estrellas, cuentan con poco personal y gran cantidad de huéspedes.
	Aspectos Negativos: - La única tecnología que utilizan los empleados para coordinar entre ellos y el administrador es el teléfono fijo y celular - Rotación constante de personal.
2. Agroindustrias A&A S.A.C	Aspecto Positivos: - Logro exportar de forma continua. - Utiliza las tics de manera correcta
	Aspectos Negativos: - Poco personal, no se abastecen.
3. Graficom E.I.R.L.	Aspecto Positivos: - Buena distribución de áreas de trabajo.

	- Alta rotación de ventas.
	Aspectos Negativos: - Falta de marketing - Rotación de personal continua
4. Del Pacífico Industria Textil Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada	Aspecto Positivos: - Desarrolló programas de gestión de calidad SGS. - Capacidad adquisitiva. - Alta rotación de ventas. Aspectos Negativos: - Alta rotación de personal, no cuenta con local propio.
5. Deportes Athenas Sociedad Anónima Cerrada	Aspecto Positivos: - Desarrolló programas de gestión de calidad SGS, - Capacidad adquisitiva. - Alta rotación de ventas. Aspectos Negativos: - Alta rotación de personal - No arriesgan para la exportación
6. Industrias Mixu-Corporación Carmona	Aspecto Positivos: - Desarrolló programas de gestión de calidad SGS. - Capacidad adquisitiva. - Alta rotación de ventas. Aspectos Negativos: - No arriesgan para la exportación. - Política de trabajo centralista, no corporativo.
7. Paucar Apaza, Feliciano	Aspecto Positivos: - Capacidad adquisitiva. - Alta rotación de ventas. Aspectos Negativos: - Alta rotación de personal.
8. Balbín Obispo Sixto Serafín	Aspecto Positivos: - Bajo costos. - Mano de obra estable, - Capacidad adquisitiva, - Planta propia. Aspectos Negativos: - No desarrolla programas de calidad. - Reacio al cambio. - No tiene promoción masiva.
9. Deportes Romario E.I.R.L	Aspecto Positivos: - Capacidad adquisitiva. - Alta rotación de ventas Aspectos Negativos: - Alta rotación de personal.
10. Confecciones Inés E.I.R.L	Aspecto Positivos: - Capacidad adquisitiva. - Alta rotación de ventas Aspectos Negativos:

	- Alta rotación de personal.
11. Huayta Gutiérrez Anselmo Simón	Aspecto Positivos: - Participación en eventos comerciales. - Desarrollo de programas de gestión de calidad
	Aspectos Negativos: - Poca capacidad adquisitiva
12. Confecciones y Creaciones Glasedaa	Aspecto Positivos: - Capacidad adquisitiva. - Alta rotación de ventas.
	Aspectos Negativos: - Alta rotación de personal.
13. Peru Sweet Home E.I.R.L.	Aspecto Positivos: - Muy Buena capacidad adquisitiva. - Planta industrial propia. - Exportador. - Genera valor agregado.
	Aspectos Negativos: - No trabaja programas de gestión de calidad.