



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Uso de la tecnología de información como estrategia para mejorar la competitividad de la Galería Comercial Plaza Toros de la ciudad de Trujillo, año 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Lopez Ramos, Sonia Yesmit (ORCID: 0000-0002-0328-6767)

Br. Yupanqui Vasquez, Ana Karolina (ORCID: 0000-0002-0906-4479)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino

A mis padres, Santos Lopez Gadea y Perpetuo Ramos Lozano quienes a pesar de la distancia han velado por mi bienestar y educación siendo mi mejor apoyo en todo momento, depositando toda su confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar en mis capacidades los amo con todo mi corazón.

A mi hija Cielo con todo mi amor y cariño por ser mi mayor motivación siempre sacándome una sonrisa al mismo tiempo por haber sacrificado nuestros momentos juntas para poder cumplir mis metas y tener un bonito futuro juntas.

A todos mis hermanos especialmente a Lilian y Marily por su apoyo incondicional.

En primer lugar, mi tesis lo dedico a mi padre celestial expresándole mi gratitud por ser mi guía y luz de consuelo en el transcurso de mi vida brindándome paciencia y sabiduría para cumplir todos mis objetivos y metas trazadas.

A mis padres Pio Yupanqui Vidal un hombre comprensivo y cariñoso y a mi madre un ser maravilloso quien es mi mejor amiga, mi consejera; quien amo y valoro mucho, Nila Vasquez Aspiros, agradecer a ambos por brindarme su apoyo incondicional y siendo un ejemplo digno de superación, gracias por su paciencia, comprensión y apoyo condicional.

A todos mis hermanos Marilu, Jorge, Enrique, Deysi, Abner, Marco, mi ángel quien me cuida y protege Karina y Rubeli, por su apoyo moral y cariño incondicional.

A todos mis sobrinos que quiero mucho.

Lopez Ramos, Sonia Yesmit

Yupanqui Vasquez, Ana

Agradecimiento

Agradezco al señor mi Dios, por darme fuerza y sabiduría para llegar a esta etapa de mi vida.

A mis padres les doy las gracias por ser mi sustento moral, ante el proceso en la universidad y ser mi motor para culminar mi carrera y a todas aquellas personas que siempre me apoyaron cuando más lo necesitaba, con consejos que me sirvieron mucho para culminar esta etapa en mi vida.

A los empresarios de la Galería Comercial Plaza de Toros, por brindarme la información, conocimientos y permisos para entrar a sus instalaciones a aplicar los procedimientos de mi investigación.

A mi metodóloga Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine, por su asesoramiento íntegro y eficaz, como también las guías y pautas y paciencia que me tuvo en este proceso de investigación.

Por último, agradezco al Jurado, por darme pautas de cómo mejorar el proyecto y desarrollo de tesis, los cuales son fundamentales para mejorar y presentar una investigación de calidad.

Las Autoras

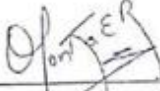
Página del jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Lopez Ramos, Sonia Yesmit y doña Yupanqui Vasquez, Ana Karolina cuyo título es:
Uso de la tecnología de información como estrategia para mejorar la competitividad de la Galería Comercial Plaza Toros de la ciudad de Trujillo año 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) diecisiete (letras).

Trujillo 06 de diciembre de 2019


Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka
presidente


Mg. Ugarriza Gross, Gustavo Adolfo
Secretario


Mg. Manuel Sevilla Angelaths
Vocal

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Lopez Ramos, Sonia Yesmit, identificada con DNI N°48265315 y Yupanqui Vasquez Ana Karolina, identificada con DNI N°. 70393678 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz. En tal sentido como la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. Trujillo julio de 2019.

Trujillo, 06 de diciembre de 2019



Lopez Ramos, Sonia Yesmit
DNI: 48265315



Yupanqui Vasquez Ana Karolina
DNI: 70393678

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos.....	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES	30
VII. PROPUESTA	31
REFERENCIAS	36
ANEXO	42

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar el uso de la tecnología de información como estrategia para mejorar la competitividad de la Galería Comercial Plaza de Toros de la ciudad de Trujillo 2019, para ello se trabajó bajo un diseño de investigación No experimental, transversal, descriptivo. La población de la presente investigación estuvo conformada por los consumidores que asisten a la Galería Comercial Plaza de Toros de la ciudad de Trujillo, por ser una población desconocida, para hallar la muestra se utilizó la fórmula de población infinita, dando como resultado un total de 384 consumidores, el instrumento que se utilizó para poder recolectar los datos fue el cuestionario, se llevó acabo el nivel de tecnología de información donde un 43% de los encuestados afirman que existe un nivel alto debido a que se consideran que es fundamental la implementación del uso de promociones por internet y una página oficial de Facebook para poder llegar a mas consumidores y así se vuelva una empresa reconocida en la Ciudad de Trujillo. Por otro lado, el nivel de competitividad se identificó que el 41% de los encuestados consideran que existe un nivel alto esto se debe a la dimensión de diferenciación y por sus indicadores más relevantes como la calidad del producto, satisfacción del cliente y seguridad. Y además se determinaron el uso de la tecnología como estrategia, se ha obtenido un nivel alto el 49% de los encuestados indican que están de acuerdo en la implementación de una página oficial, mientras en la dimensión de sistemas de redes sociales se ha obtenido un Nivel Alto con un porcentaje de 40%, debido a que consideran que es necesario la implementación de un Facebook y Fanpage para promocionar las actividades y los productos. Finalmente se concluyó que el uso de la tecnología de información como estrategia para mejorar la competitividad de la Galería Comercial Plaza de Toros, ha tenido un impacto positivo con la implementación de una página oficial de Facebook, y además en la dimensión de diferenciación y Enfoque ha tenido un Nivel alto, esto debido a que los consumidores buscan innovación en el Centro Comercial Plaza de Toros.

Palabras clave: Tecnología de información como estrategia, Competitividad y Redes sociales

ABSTRACT

The research carried out had as a general objective to determine the use of information technology as a strategy to improve the competitiveness of the Plaza de Toros Commercial Gallery of the city of Trujillo 2019, for this purpose it was worked under a non-experimental, transversal, descriptive research design. The population of this research was made up of consumers who attend the Plaza de Toros Commercial Gallery in the city of Trujillo, as it is an unknown population, to find the sample the infinite population formula was used, resulting in a total of 384 consumers, the instrument that was used to collect the data was the questionnaire, the level of information technology was carried out where 43% of the respondents affirm that there is a high level because they consider that the implementation of the use of online promotions and an official Facebook page to reach more consumers and thus become a recognized company in the City of Trujillo. On the other hand, the level of competitiveness was identified that 41% of respondents believe that there is a high level due to the dimension of differentiation and its most relevant indicators such as product quality, customer satisfaction and safety. And in addition the use of technology as a strategy was determined, a high level has been obtained 49% of the respondents indicate that they agree on the implementation of an official page, while in the dimension of social network systems a High level with a percentage of 40%, because they consider it necessary to implement a Facebook and Fanpage to promote activities and products. Finally, it was concluded that the use of information technology as a strategy to improve the competitiveness of the Plaza de Toros Commercial Gallery, has had a positive impact with the implementation of an official Facebook page, and also in the dimension of differentiation and Focus has had a high level, this because consumers seek innovation in the Plaza de Toros Shopping Center.

Keywords: Information technology as a strategy, Competitiveness and social networks