



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

“Tecnologías de Información y Comunicación en la Competitividad de las Mypes de la  
Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORAS:

CHUGDEN VÁSQUEZ, MERELYN JASMÍN (ORCID: 0000-0002-0888-0888)  
WARTHON ESTELA, LUISA MIRELLA (ORCID: 0000-0001-9676-8257)

ASESOR:

MG. BERTA HINOSTROZA, MIKE PAUL (ORCID: 0000-0001-9996-3787)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
MERCADOS EMERGENTES

Lima-Perú

2019

### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a nuestras amadas abuelas María Chávez Huaccha e Irene Segura Estela quienes con sus palabras de aliento fueron fuente de inspiración y motivación para luchar por nuestros sueños.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirnos vivir y disfrutar de cada día, a nuestros padres por apoyarnos en cada decisión y proyecto, no ha sido sencillo el camino, pero gracias a sus consejos, aportes, amor y apoyo ha sido posible llegar hasta donde estamos. Y a todas aquellas personas que siempre estuvieron en las buenas y malas apoyándonos

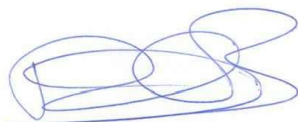
## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	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 don (a) Chugden Vásquez Merelyn Jasmín y Warthon Estela Luisa Mirella cuyo título es: Tecnologías de información y comunicación en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número)  
Dieciséis (letras).

Lima, 01 de Julio del 2019



.....  
PRESIDENTE

COSIO BORDA, RICARDO FERNANDO



.....  
SECRETARIO

MARQUEZ CARO FERNANDO LUIS



.....  
VOCAL

BERTA HINOSTROZA, MIKE PAUL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

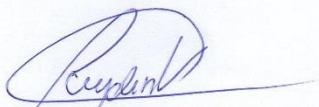
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Chugden Vásquez Merelyn Jasmín con DNI N° 70342933 y Warthon Estela Luisa Mirella con DNI N° 72799249 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

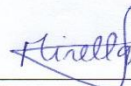
Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Julio del 2019



Chugden Vásquez Merelyn Jasmín



Warthon Estela Luisa Mirella

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Tecnologías de información y comunicación en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019” con la finalidad de determinar qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

Atte,

**CHUGDEN VÁSQUEZ MERELYN JASMÍN  
WARTHON ESTELA LUISA MIRELLA**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>15</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Operacionalización de variables	15
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Procedimiento	19
2.6 Métodos de análisis de datos	20
2.7 Aspectos éticos	20
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>21</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>37</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>42</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	51
Anexo N° 02: Instrumento de Recolección de Datos	53
	vii

Anexo N° 03: Juicio de Expertos	57
Anexo N° 04: Relación de empresas de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra	65
Anexo N° 05: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis F06	66
Anexo N° 06: Print de turnitin	67
Anexo N° 07: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV F08	68
Anexo N° 08: Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis	69
Anexo N° 09: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	71



## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

El estudio de la investigación según el tipo fue aplicada; el nivel correlacional y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables.

La técnica e instrumento de recolección de datos fue la encuesta para los gerentes/propietarios de las mypes textiles miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra (ASODEX). Se utilizó la escala de Likert en 5 niveles como opciones de repuesta. El instrumento fue validado por cuatro docentes que determinaron su suficiencia y aplicabilidad; y se sometió a una prueba de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de (0.927) lo que validó su uso.

Se concluyó que existe una alta correlación entre la variable tecnologías de información y comunicación y la competitividad, determinada por el rho de Spearman en  $\rho = 0,634$  frente al grado de significación estadística  $p = 0,000 < 0,05$  validando la hipótesis general y afianzando el objetivo principal de la investigación.

Palabras clave: Tecnologías de información y comunicación, Competitividad y Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research work was to determine the relationship between information and communication technologies and the competitiveness of the mypes of the Emporium of Gamarra Export Association, 2019.

The study of the investigation according to the type was applied; the correlational level and according to the temporality was transversal; by a non-experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables.

The technique and instrument of data collection was the survey for the managers / owners of the textile mypes members of the Association of Exporters of the Emporium of Gamarra (ASODEX). The Likert scale was used in 5 levels as response options. The instrument was validated by four teachers who determined its sufficiency and applicability; and it was submitted to a reliability test using Cronbach's alpha, obtaining a result of (0,927) which validated its use.

It was concluded that there is a high correlation between the variable information and communication technologies and competitiveness, determined by the Spearman rho in  $\rho = 0,634$  compared to the statistical significance level  $p = 0,000 < 0,05$  validating the general hypothesis and strengthening the main objective of the investigation.

**Keywords:** Information and communication technologies, Competitiveness and Association of Exporters of Emporio de Gamarra.

## I. INTRODUCCIÓN

Debido al proceso de integración mundial y al desarrollo de los sistemas de información, exigiendo a los negocios mantener el ritmo, puesto que las TIC benefician en cada área de la empresa, incrementa la productividad y permite el desarrollo de actividades eficientemente, ya que estas se adaptan a sus requerimientos y necesidades esenciales. A lo largo de los años los avances de la tecnología han favorecido a las empresas que utilizan las diversas tecnologías en su gestión empresarial y en el crecimiento de oportunidad y desarrollo, a comparación de las que aún no han adquirido las TIC. Muñoz (2017) señala que el uso de estas herramientas impacta positivamente en la competitividad de las organizaciones, siendo más eficientes y productivas; por otro lado, los propietarios manifiestan que el invertir en las TIC a la larga genera ganancias, mejora el rendimiento y calidad en la transmisión de información en los distintos puestos del centro laboral.

El proceso de globalización no solo ha generado que las TIC se incorporen en la gestión empresarial, también ha traído como consecuencia que algunos sectores económicos de la economía muestran una tendencia creciente en cuanto a su flujo comercial. Según, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2018) indica que los sectores más dinámicos son: pesquero (48,3%), agropecuario (25,4%), químico (22,8%), siderometalúrgico (15,5%) y textil (10,8%). Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) considera al sector textil uno de los más simbólicos por su desarrollo sostenido en esta nueva tendencia, ya que representa el 1,2% del PBI nacional y más del 8% del PBI industrial.

Por otro lado, el director de exportaciones de PromPerú, Lozano (2018) comentó que los principales destinos del sector textil son: Estados Unidos (49%), Brasil (20%), China (5%), Chile (4%) y Colombia (4%); parte de dichas exportaciones son representadas por un pequeño grupo de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra (ASODEX) que han decidido abandonar su zona de confort y mejorar sus procesos. La incursión de nuestras mypes textiles nacionales en el mercado exterior, ha intensificado la utilización de las TIC, ya que se ha convertido en un instrumento para la oportunidad de internacionalizarse y mejorar su capacidad para comercializar. En cuanto a su clasificación, el 99,5% se consideran como micro y pequeñas empresas y solo obtienen costos de exportación del 14% de las ventas totales, a pesar de ser el segmento más grande, y el 0,5% como categoría

mediana empresa con un importe de exportación del 29%, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). En pocas palabras, solo el 30% ha implementado un sistema logístico adecuado, el 20% cumple con las certificaciones de calidad en procesos como ISO 9000, el 20% ha reducido sus costos para aportar un valor diferencial con respecto a sus competidores y el grupo restante prevalece con procesos pocos eficientes debido a que el sector informal continúa en crecimiento y por ende las brechas de competencia son enormes.

Actualmente, las mypes tienen el papel de adaptarse a las condiciones de un mercado en constante cambio, donde la aplicación de varias tecnologías y sistemas de gestión favorece significativamente el aumento de las exportaciones del sector textil, por lo que las empresas que han incurrido en gastos adicionales para la adquisición de las TIC, han obtenido resultados favorables en sus niveles de ventas y productividad. Además, no solo favorece en la gestión empresarial y acceso a la información, sino también en la forma de competir en diversos mercados, ya que producen en mayor cantidad, en menos tiempo y de la mejor calidad. Un claro ejemplo es el e-commerce que ha permitido que los empresarios utilicen estas plataformas digitales mediante la creación de páginas web donde el diseño es según el idioma y cultura del país, con la finalidad de interactuar con sus posibles clientes a nivel internacional sin recurrir a gastos extras por inversiones publicitarias.

Ante esta situación, es importante establecer que las empresas consideren como modelo a las organizaciones que han implementado las TIC en su gestión empresarial, ya que el impacto es favorable en toda la empresa, desde la emisión de información hasta la comunicación con clientes y proveedores. Otro punto a favor es el incremento de la productividad, competitividad y calidad en el proceso productivo ya que, a través de estos equipos, redes y herramientas, los procesos se mecanizan, la información requerida y oportuna se suministra y se transmite para la correcta toma de decisiones en cada área de la compañía. Además, es necesario que los MYPES formen una sociedad compacta, comunicada y adecuada, que incorpore la cultura informática de manera permanente y constante en su día a día, ya que estamos en una etapa de transformación digital, donde las organizaciones deben aprovechar la oportunidad de participar y posicionarse en el mercado extranjero y diferenciarse de sus competidores potenciales.

Como antecedentes nacionales se consideró las siguientes investigaciones:

Cholán y Cano (2016) en su investigación: "Tecnologías de la información y la comunicación y su impacto en la competitividad de los MYPE de calzado del distrito de El Porvenir"; su objetivo fue analizar la implementación de estas tecnologías en la competitividad de las mypes; la población del estudio fue 1,466 empresas formales y la muestra 116 micro y pequeñas empresas; presentó una metodología de tipo aplicada, nivel descriptiva, no experimental-transversal; los autores concluyen que los fabricantes de calzado utilizan principalmente el teléfono y la computadora como medios de comunicación e información. Asimismo, no utilizan las tics debido a que consideran altos sus costos de adquisición y mantenimiento, sin embargo, indican que sus niveles de producción y ventas han aumentado después de haber implementado estos recursos tecnológicos.

Muñoz (2017) en su tesis titulada: "Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y participación en el mercado internacional de micro y pequeñas empresas en el sector textil y de la confección de Lima Metropolitana, 2016"; su objetivo fue analizar cómo el uso de estas herramientas tecnológicas influye en la participación del sector textil; la muestra estuvo formada por 35 mypes; presentó una metodología de investigación nivel correlacional-descriptiva, no experimental-transaccional; el autor concluye que la utilización de estas herramientas tecnológicas contribuye positivamente en su participación en el mercado extranjero, teniendo en cuenta diversos aspectos, como el uso y la implementación de estas herramientas.

Rodríguez (2016) en su tesis titulada: "Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su efecto en el comportamiento de exportación de los MYPES agroindustriales de La Libertad en 2016"; su objetivo fue determinar el impacto de la implementación de este conjunto de tecnologías en empresas agroindustriales en dicha región para la exportación; la muestra estuvo conformada por 78 micro y pequeñas empresas agroindustriales.; la investigación realizada tuvo un nivel descriptivo, diseño no experimental- transaccional; el autor concluye que el 20% de ellas lo implementó como base para su gestión administrativa, el 22% de ellos desarrollan estrategias de exportación para su internacionalización y el 50,2% utilizan las tic como apoyo y mejora en sus estrategias de exportación.

Ruiz y Trinidad (2017) en su tesis titulada: “Efecto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao’”; su objetivo fue determinar el vínculo a través del impacto de la competitividad internacional y las tecnologías de las pymes de exportación agrícola de espárragos frescos; la población estudiada fue de 52 personas y la muestra estuvo constituida por 40 personas; la investigación realizada tuvo un diseño no experimental- transversal, nivel correlacional. Concluyen que el uso de este conjunto de herramientas influye significativamente en la competitividad de las pymes agroexportadoras para su internacionalización.

Como antecedentes internacionales se consideró las siguientes investigaciones:

Akhuemonkhan, Raimi, Patel y Fadipe (2014) en su investigación: "Aprovechar los potenciales de los centros de incubación de tecnología (TIC) como el mecanismo para el rápido avance del espíritu empresarial y la actualización de la Visión 2020 en Nigeria"; su objetivo fue revelar el potencial de las tics como instrumentos para el crecimiento empresarial; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo; por lo tanto, se recopilaron datos de los documentos de política industrial y del informe de Goldman Sachs; los autores concluyen que la adopción de tecnología para la Visión 2020 de Nigeria garantiza la productividad y el bienestar de las personas asimismo aumenta el crecimiento económico sostenible.

Gold y Flak (2017) en su artículo científico titulado: “Factores de competitividad en las empresas polacas en la región de Silesia en 2014-2016’”; su objetivo fue crear un perspectiva del análisis futuro sobre la competitividad en las empresas a través del Barómetro de la competitividad, la población de estudio fue de 600 compañías polacas de diferentes rubros, el enfoque de estudio fue cuantitativo; los autores concluyeron que las compañías se enfocan más en generar ganancias en un periodo de años, y que muchas de estas empresas aprovecharon la mejora de su tecnología en 2015, que se considera el año de la estabilización global.

Hadi, Ramezanpoor, Hajihoseini y Akbari (2016) en su artículo científico titulado “El impacto de las capacidades de innovación tecnológica en el desempeño competitivo de las empresas en Irán’”; su objetivo fue obtener una mejor visión del crecimiento de las TIC en una economía en desarrollo; la investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptiva; la

población estudiada fue de 23 gerentes que laboran en las empresas de Irán; los investigadores concluyen que conceder gran importancia al análisis del talento humano y la utilización de herramientas tecnológicas que respalden el flujo de innovación en las compañías.

Nyandoro (2016) en su investigación: “Factores que influyen en la aceptación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el uso en pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Kenia”; su objetivo fue analizar los factores de aceptación y uso de las TIC en las pymes minoristas, y sus efectos sobre el crecimiento del negocio; la población de estudio la constituyó 121 propietarios; la investigación fue desarrollada siguiendo el enfoque cuantitativo, nivel correlacional; concluye que las principales causas internas que contribuyen en la aceptación de las TIC son: la mejora de los servicios al cliente, la eficiencia interna, la gestión del flujo de información, el aumento en las ventas, crecimiento del negocio y desarrollo de nuevos mercados.

Salazar, Moreno, Rojas e Islas (2018) en su artículo científico titulado: “Nivel de adaptación de las tics en empresas comercializadoras de mango en Nayarit, México”; su objetivo era determinar la aceptación de las tics por parte de las empresas comercializadoras de mango en Nayarit; la muestra consistió en 14 empresas comercializadoras de mango; la investigación se desarrolló siguiendo el enfoque cuantitativo, diseño transaccional, nivel descriptivo. Los autores concluyen que el uso de estas herramientas tecnológicas genera grandes oportunidades en la gestión de recursos, agregan valor a las actividades operacionales y les permite permanecer en el mercado.

Sarkar (2016) en su investigación: “Impacto de la tecnología de comunicación de la información en el crecimiento del sector de telares manuales en Bengala Occidental”; su objetivo fue examinar la utilización de las tics en el sector textil; la población de estudio la conformó las Mipymes del sector textil; la investigación fue desarrollada siguiendo el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo; el autor concluye que la industria minorista está prosperando en India, debido al uso de la combinación del marketing y las herramientas tecnológicas para promocionarla frente a un mercado internacional.

Las teorías relacionadas para la primera variable tecnologías de la información y comunicación son las siguientes:

De Pablo (2016) indica que abarcan un abanico de dispositivos, herramientas y aplicaciones empleadas en la administración, almacenamiento y transferencia de datos por dispositivos electrónicos.

De Pablos, López, Romo y Medina (2019) señalaron que es un conjunto de herramientas, sistema de gestión, servicios y tecnologías que usan los diferentes programas informáticos y equipos, y que constantemente se trasladan por medio de las redes de comunicación. También indica que constituye la variedad de herramientas indispensables para la transmisión de información, mediante el uso de programas informáticos y equipos a través de las redes de la telecomunicación.

Para fines de investigación, la siguiente clasificación se considera basada en la teoría de recursos y capacidades de Grant en 2014, en donde nos indica que cada empresa está formada por un conjunto de recursos y capacidades, y el resultado será diferente en base al uso eficiente de cada uno de ellos. Existen dos tipos de recursos: tangibles (activos físicos y tecnológicos) e intangibles, (organizativos y sistemas de comunicación en relación con los clientes, proveedores e instituciones públicas), y las capacidades son la habilidad de utilizar dichos recursos, tanto tangibles como intangibles.

Las dimensiones e indicadores que resaltan en esta variable son:

Equipos y servicios: Computadoras, operaciones bancarias y comercio electrónico.

Redes de telecomunicaciones: Internet, teléfonos y página web.

Aplicaciones y sistemas de gestión: Ofimática, sistema de gestión de almacenes y sistema de planificación de recursos empresariales.

Para la dimensión equipos y servicios, los enfoques conceptuales son los siguientes:

De Pablos, et al. (2019) manifestaron que son recursos de tipo electrónico que posibilitan la obtención, almacenamiento, proceso y salida de información.



Muñoz (2017) indica que el uso del ordenador ha permitido reducir el tiempo de las tareas en la oficina, generando que los usuarios puedan comunicarse rápido y fácilmente entre sí.

Para el primer indicador computadoras, los enfoques conceptuales son los siguientes:

Muñoz (2017) sostiene que agiliza los deberes administrativos, organiza de manera eficiente los archivos, mejora la productividad y reducción de los tiempos.

De Pablos, et al. (2019) indicaron que es capaz de recibir un conjunto de instrucciones y ejecutar una diversidad de trabajos con gran precisión y velocidad.

Para el segundo indicador operaciones bancarias, los enfoques conceptuales son los siguientes:

De Pablo (2016) señala que las nuevas tecnologías, como el internet y la telefonía celular, proporcionan a los bancos y a sus clientes nuevos canales de comunicación, les concede que la gestión de la empresa sea más rentable, eficaz, cómoda e independiente. Asimismo indica que con el avance de la telefonía móvil, ha hecho posible que las empresas bancarias puedan brindar un conjunto de servicios mediante estos dispositivos, como la ejecución de transacciones, trámites y pagos en línea.

Para el tercer indicador comercio electrónico, los enfoques conceptuales son los siguientes:

Muñoz (2017) indica que es conocido como comercio en línea y se basa en el comercio por medio del internet, tanto en redes sociales y/o páginas web.

De Pablos, et al. (2019) manifestaron que es una herramienta capaz de aumentar la satisfacción de los clientes y beneficios de la organización, a través de la reducción de costos, aumento de la calidad y agilidad en la entrega de productos.

Para la dimensión redes de telecomunicaciones, los enfoques conceptuales son los siguientes:

Pérez y Rodríguez (2015) manifiesta que es un conjunto de ordenadores informáticos unidos por medios técnicos que permiten compartir información. También comenta que se puede conectar a través de varios ordenadores formando sistemas de transmisión para la comunicación a distancia.

Para el primer indicador internet, los enfoques conceptuales son los siguientes:

De Pablos, et al. (2019) comentan que es denominada como la red de redes y es un instrumento al servicio de la gestión empresarial que facilita a las organizaciones una manera distinta de competir en un mercado global.

García, Toro, Leralta, Pérez, Carrasco y Lineros (2015) sostienen que es un instrumento para averiguar información de cualquier índole de manera instantánea y con un menor costo económico.

Para el segundo indicador teléfonos, los enfoques conceptuales son los siguientes:

Pérez y Rodríguez (2015) comentan que es un instrumento que conecta personas entre sí a través de señales eléctricas a larga distancias.

Muñoz (2017) afirma que la mejora de las comunicaciones ha permitido que actualmente conversen en una red virtual, permitiendo la comunicación de voz y sesiones multimedia.

Para el tercer indicador página web, los enfoques conceptuales son los siguientes:

Marín, De la Vega y Mierteran (2016) sostienen que es un documento de tipo electrónico que forma parte de la red informática mundial que se construye usualmente en el lenguaje HTML y se puede acceder a través de un navegador web.

Muñoz (2017) manifiesta que es un documento o información virtual desarrollada específicamente para cada organización, teniendo como objetivo brindar información en general de la empresa, servicios, productos y ubicación para que los clientes captan los datos y se contacten directamente.

Para la dimensión aplicaciones y sistemas de gestión, los enfoques conceptuales son los siguientes:

De Pablo (2016) comenta que son muy útiles en las organizaciones al momento de realizar tareas en grupo o en equipo, ya que permite gestionar la información adecuadamente. Asimismo, señala que el software empleado varía de acuerdo a las necesidades de la empresa, tiene como función facilitar la comunicación entre cada área de la empresa y personas fuera de ella y agilizar el proceso de información.

Para el primer indicador ofimática, los enfoques conceptuales son los siguientes:

Bribiesca, Carrillo, Corona, Cruz, Ramírez, Ramírez, Reyes, Torres (2016) señala que la variedad de herramientas que se utiliza para las actividades administrativas ayuda en todo el tratamiento computarizado de datos y permite el intercambio eficiente de la información con las diversas áreas de la empresa.

Muñoz (2017) indica que el uso de las aplicaciones básicas como el procesador de textos y hojas de cálculos, son consideradas herramientas primordiales en la realización de tareas de administración.

Para el segundo indicador sistemas de gestión de almacenes los enfoques conceptuales son los siguientes:

Bribiesca, et al. (2016) comenta que es herramienta informática clave en la administración de almacenes, cubriendo las diversas actividades de almacenamiento y la optimización de las instalaciones.

De Pablos (2016) sostiene que permite la gestión de existencias, ya que administra el ingreso y salida de las mercancías, controla el estado de las existencias y los tiempos requeridos para entregar el producto al cliente.

Para el tercer indicador sistema de planificación de recursos empresariales, los enfoques conceptuales son los siguientes:

De Pablos (2016) manifiesta que proporciona la obtención y manipulación de la información de gran utilidad para los directivos y gerentes en elección de decisiones estratégicas, organizativas y operativas.

Bribiesca, et al. (2016) indica que es una solución que posibilita a las empresas la adquisición y transmisión de información de las diversas áreas, con el fin de obtener un óptimo funcionamiento en un sistema estandarizado e integrado.

Las teorías relacionadas para la segunda variable competitividad son las siguientes:

Botero (2014) indica que es una variable en la que intervienen varios factores y está constituido por la capacitación empresarial, prácticas administrativas como la innovación laboral y el progreso tecnológico.

Porter (como se citó en Botero, 2014) afirma que las empresas obtienen ventajas competitivas a través de innovaciones.

Solleiro y Castañón (como se citó en Mora, Vera y Melgarejo, 2015) lo definen como la capacidad de incrementar su intervención en el mercado en relación de las nuevas estrategias comerciales y su crecimiento continuo en la productividad.

Para fines de investigación, la siguiente clasificación se considera en base al modelo del diamante de Porter, que se adopta ampliamente para el análisis de la competitividad industrial. Donde se considera las siguientes dimensiones e indicadores que crean el contexto en el que las empresas o una industria en particular compiten con éxito.

Condiciones de los factores: Capital, mano de obra e infraestructura.

Condiciones de la demanda: Precio de exportación y volumen de exportación.

Estrategias de la empresa: Proveedores calificados, calidad en los procesos y diversificación del producto.

Para la dimensión condiciones de los factores, los enfoques conceptuales son los siguientes:

Van Der Horst (como se citó en Guerra, Guerra y López, 2016) señala que la posición de una empresa en cuanto a infraestructura física, administrativa y tecnológica les permite competir en una establecida industria.

Porter (como se citó en Botero, 2014) afirma que los altos niveles de productividad dependen de los recursos de calidad que se acoplan a las necesidades de las industrias.

Para el primer indicador capital, el enfoque conceptual es el siguiente:

Smith (como se citó en Doxrud, 2015) sostiene que son todos los recursos, bienes o valores que se utilizan para generar ganancias o utilidades sobre la actividad económica donde se invierte el dinero.

Para el segundo indicador mano de obra, el enfoque conceptual es el siguiente:

Botero (2014) indica que representa el elemento humano de la producción, donde se realiza actividad manufacturera. Además, se clasifica como directa e indirecta, la primera es porque influye en la fabricación del bien, y la segunda se enfoca en el área comercial, logística y administrativa.

Para el tercer indicador infraestructura, el enfoque conceptual es el siguiente:

Reina, Sepúlveda, y Gonzales (2018) señala que permite el desarrollo social y económico, el cual está representado por las obras y las estructuras físicas.

Para la dimensión condiciones de la demanda, el enfoque conceptual es el siguiente:

Porter (como se citó en Arroyo, 2014) sostiene que la demanda interna les da a las empresas una idea sobre las nuevas necesidades de los compradores, permitiendo generar ventajas competitivas en los sectores para lograr altos niveles de calidad en la industria.

Para el primer indicador precio de exportación, el enfoque conceptual es el siguiente:

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] (2014) indica que es el único elemento generador de ingresos; su valor monetario se define al obtener tres aspectos en términos de cotizaciones: la empresa, el mercado y la logística.

Para el segundo indicador volumen de exportación, el enfoque conceptual es el siguiente: Banco Central de Reserva del Perú [BCRP] (s.f.) lo define como el conglomerado de todas las exportaciones realizadas por un país, expresado en un régimen físico de valor.

Para la dimensión estrategias de la empresa, los enfoques conceptuales son los siguientes:

Slusarczyk y Morales (2016) afirma que la forma de lograr los objetivos es utilizando los recursos de la empresa que son limitados. Por esta razón, se da importancia a los objetivos

para anticipar el comportamiento de los competidores y determinar las acciones que se van aplicar.

Nag, Hambrick y Chen (como se citó en Slusarczyk y Morales, 2016) indica que las estrategias también se formulan de acuerdo con el entorno externo e interno en el que la empresa compete.

Para el primer indicador proveedores calificados, el enfoque conceptual es el siguiente:

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [INDECOPI] (2017) indica que son las personas naturales o jurídicas, que fabrican productos o prestan servicios a los consumidores.

Para el segundo indicador calidad en los procesos, el enfoque conceptual es el siguiente:

Berna (2015) señala que implica mejorar la capacidad de la utilización de los recursos de una empresa en sus actividades para satisfacer las necesidades de los clientes, quejas o signos de insatisfacción.

Para el tercer indicador diversificación de productos, el enfoque conceptual es el siguiente:

Slusarczyk y Morales (2016) indica que la variedad de productos para la comercialización entre diversos países genera el crecimiento económico de los países menos desarrolladas.

El problema general de la investigación es:

¿Qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio Gamarra, 2019?

Los problemas específicos son:

¿Qué relación existe entre el uso de equipos y servicios y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019?

¿Qué relación existe entre el uso de redes de telecomunicaciones y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019?

¿Qué relación existe entre el uso de las aplicaciones y sistemas de gestión y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019?

La finalidad de la investigación es enfatizar los marcos teóricos relacionados sobre el uso de las TIC en las mypes textiles exportadoras de ASODEX, ya que las aplicaciones, servicios y redes de comunicación generan mejora en los procesos administrativos y operativos de la organización y a la vez incrementan su competitividad. Los resultados de esta investigación nos permiten planificar una propuesta para incorporar como conocimiento, ya que demostraría que la utilización de las herramientas tecnológicas mejora el nivel de eficiencia en el mercado externo. Asimismo, las mypes al disponer de un estudio sobre las tics, aportara en la correcta elección para los exportadores sobre la implementación de equipos, programas informáticos o redes de telecomunicación como aporte a la gestión empresarial para que estas compitan sostenidamente en el mercado exterior. La presente investigación clasifica las dimensiones e indicadores en base al marco teórico planteado por los diversos autores y describe las herramientas tics que se han utilizado para mejorar la competitividad de las mypes textiles a través del cuestionario basadas en el modelo Likert, que estuvo dirigido a los exportadores de la Asociación del Emporio de Gamarra (ASODEX), en la que recoge información para ser tratada estadísticamente y los resultados se apoyan en técnicas de investigación válidas por un juicio de expertos.

La hipótesis general de la investigación es:

Las tecnologías de información y comunicación se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

Las hipótesis específicas son:

El uso de equipos y servicios se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

El uso de redes de telecomunicaciones se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

El uso de las aplicaciones y sistemas de gestión se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

El objetivo general de la investigación es:

Determinar qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

Los objetivos específicos son:

Analizar qué relación existe entre el uso de equipos y servicios y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

Analizar qué relación existe entre el uso de redes de telecomunicaciones y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

Analizar qué relación existe entre el uso de las aplicaciones y sistemas de gestión y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.



## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación: Aplicada**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que trata de responder a los problemas o preguntas específicas que se presentan al investigador con la finalidad de encontrar soluciones que pueda emplearse de manera inmediata. De igual manera, el autor Muñoz (2015) indica que se encuentra estrechamente vinculada con los aportes y los descubrimientos de la investigación básica, ya que posteriormente se orienta a su empleo inmediato y no al desarrollo de teorías.

#### **Nivel de investigación: Correlacional**

Hernández, et al. (2014) sostiene que su objetivo es mostrar el grado de asociación que se produce entre las variables, es decir el comportamiento de una variable frente a la otra variable relacionada. Asimismo, el autor señala que para determinar el grado de asociación entre dos variables, primero se mide cada variable, y después se analizan, establecen y cuantifican las vinculaciones.

#### **Diseño: No experimental- Transversal**

Esta investigación recolectó datos y realizó observaciones en un tiempo único, por lo cual el diseño es no experimental-transversal.

Según, Muñoz (2015) las variables independientes ocurren y el investigador no puede manipularlas ni intervenir, porque ya sucedieron sus efectos en la realidad. Asimismo, Hernández, et al. (2014) indica que el diseño de investigación transversal o transaccional recopila datos para examinar su interrelación e incidencia en un momento determinado en el tiempo.

### **2.2 Operacionalización de variables**

#### **Variables**

#### **Tecnologías de información y comunicación**

De Pablos, et al. (2019) indica que constituye la variedad de herramientas indispensables para la transmisión de información, mediante el uso de programas informáticos y equipos, y a través de las redes de la telecomunicación.

## Competitividad

Botero (2014) lo define como la variable en la que intervienen varios factores, constituido por la capacitación empresarial, prácticas administrativas como la innovación laboral y el progreso tecnológico.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Tecnologías de Información y Comunicación	De Pablos, et al. (2019) indica que constituye la variedad de herramientas indispensables para la transmisión de información, mediante el uso de programas informáticos y equipos, y a través de las redes de la telecomunicación.	Se medirá con 3 dimensiones y 9 indicadores, se aplicará la técnica de encuesta utilizando la escala de Likert.	Equipos y servicios	Computadoras
				Operaciones bancarias
				Comercio electrónico
			Redes de telecomunicaciones	Internet
				Teléfonos
				Página web
			Aplicaciones y sistemas de gestión	Ofimática
				Sistema de gestión de almacenes
				Sistema de planificación de recursos empresariales
Competitividad	Botero (2014) lo define como la variable en la que intervienen varios factores, constituido por la capacitación empresarial, prácticas administrativas como la innovación laboral	Se medirá con 3 dimensiones y 8 indicadores, se aplicará la técnica de encuesta utilizando la escala de Likert.	Condiciones de los factores	Capital
				Mano de obra
				Infraestructura
			Condiciones de la demanda	Precio de exportación
				Volumen de exportación
			Estrategias de la empresa	Proveedores calificados
	Calidad en los procesos			

	y el progreso tecnológico.			Diversificación del producto
--	----------------------------	--	--	------------------------------

### 2.3 Población y muestra y muestreo

#### Población

Muñoz (2015) sostiene que es la agrupación de individuos u objetos que coinciden con una sucesión de características y especificaciones comunes susceptibles de ser observados en un lugar y tiempo determinado. La presente investigación está conformada por 85 mypes miembros de ASODEX pertenecientes al sector de confecciones, esta información se obtuvo a través del directorio proporcionado por el gerente general de ASODEX (Anexo N° 04).

#### Los criterios de selección:

Para la presente investigación serán consideradas a las 85 mypes que facilito el gremio ASODEX, en donde se escogió al azar 70 de las 85 empresas textiles, de las cuales todas tuvieron la opción de ser elegidas.

#### Muestran

Hernández, et al. (2014) indica que es un conjunto de relacionadas a una porción de la población a investigar que sirve para representarla.

La fórmula a utilizar es la población finita para delimitar el tamaño de la muestra, teniendo como resultado a 70 mypes.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N: Total de Población = 85

Z: Nivel de confianza = 95% (Z = 1.96)

p: Probabilidad de éxito (p = 0.5)

q: Probabilidad de fracaso (1-p)

e: Margen de Error = 5% (e = 0.05)

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica a utilizar será la encuesta, el cual será aplicada a las empresas miembros de ASODEX, se llevó a cabo de manera presencial a los centros de trabajo desde abril hasta mayo.

### **Técnica: Encuesta**

Se utilizará la encuesta para señalar qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad de las mypes miembros de ASODEX. Hernández, et al (2014) indica que es el procedimiento realizado sobre una muestra de individuos, donde se recopila datos utilizando interrogantes con el fin de recoger información objetiva y subjetiva de la población.

### **Instrumento: Cuestionario**

Corral (2014) lo define como una serie de interrogantes a las personas para conseguir información sobre la población del estudio en un tiempo relativamente corto.

### **La validación del instrumento**

Está validado por 4 expertos en la línea de investigación. Según, Hernández, et al. (2014) es primordial la opinión de individuos expertos con trayectoria en un tema, puesto que son reconocidos por emitir juicios, información y valoraciones calificadas y competentes.

En pocas palabras, después de enviar un instrumento de comparación a la consulta a un juicio experto, debe cumplir con dos criterios de calidad: validez y confiabilidad.

Tabla 1 *Validación de expertos.*

<b>DOCENTE</b>	<b>VALORACIÓN</b>
ALVAREZ SANCHEZ CARLOS ALBERTO	APLICABLE
COSIO BORDA RICARDO	APLICABLE
MARQUEZ CARO FERNANDO LUIS	APLICABLE
NOBLECILLA SAAVEDRA CARMEN MILENA	APLICABLE

## La confiabilidad

Corral (2014) sostiene que es el grado en que un instrumento garantiza resultados estables y coherentes. Su aplicación repetida produce los mismos resultados para el mismo sujeto u objeto.

La confiabilidad del instrumento es realizada por un estadístico, que utiliza el Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia de los ítems. Asimismo, la realización de esta investigación es a través del cuestionario dirigido a las empresas miembros de ASODEX.

Se obtuvo como resultado del análisis de fiabilidad del instrumento los siguientes resultados para las variables tecnologías de información y comunicación y competitividad con 0,927; el cual indica que el instrumento tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento se puede aplicar y se empleó la prueba estadística de Rho de Spearman para comprobar la hipótesis.

Tabla 2 *Alfa de Cronbach*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	70	97,2
	Excluidos <sup>a</sup>	2	2,8
	Total	72	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,927	34

## 2.5 Procedimiento

Las encuestas fueron realizadas de manera presencial a los jefes, gerentes o dueños que son miembros del gremio ASODEX. La recolección de datos fue del mes de abril a mayo. Una de las primeras dificultades fue al momento de pactar cita con el gerente del gremio, ya que

se encontraba muy saturado con sus labores administrativas, por lo tanto, se solicitó una carta de autorización redactada por la Universidad César Vallejo para la realización de la encuesta, el cual fue respondida a la brevedad y se acordó un día determinado.

La realización de la encuesta fue de aproximadamente 10 minutos con cada empresario. Se llevaron las encuestas de manera física para poder traspasar la información al SPSS Statistics 24 y Excel 2013. En el programa SPSS se pudo comprobar si había relación o no entre las variables establecidas para este estudio.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

El análisis estadístico se llevará a cabo a través del programa SPSS Statistics 24, que ofrece métodos de recolección de datos para conseguir los resultados estadísticos descriptivos. Además, aplica pruebas estadísticas tales como: distribución de frecuencias, tablas de distribución y medidas de correlación basadas en los resultados obtenidos, para luego analizarlas e interpretarlas y luego probar las hipótesis y responder las preguntas planteadas en la investigación.

## **2.7 Aspectos éticos**

Una de las características primordiales de toda investigación es la ética, y en cumplimiento a ello en el presente trabajo se cita adecuadamente en base al estilo APA a cada autor y fuente mencionado en la investigación, asimismo todos los autores han sido considerados en las referencias bibliográficas, para evitar plagios y copia literal de textos que podrían atentar contra la ética y la moral en la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3. Análisis descriptivo e Inferencial

##### 3.1 Análisis descriptivo Univariado

##### 3.1.1 Análisis descriptivo de la variable tecnologías de información y comunicación

Tabla 3 Descripción de los niveles de tecnologías de información y comunicación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO [13-18]	2	2,9
REGULAR [19-24]	30	42,9
ALTO [25-30]	38	54,3
Total	70	100,0

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

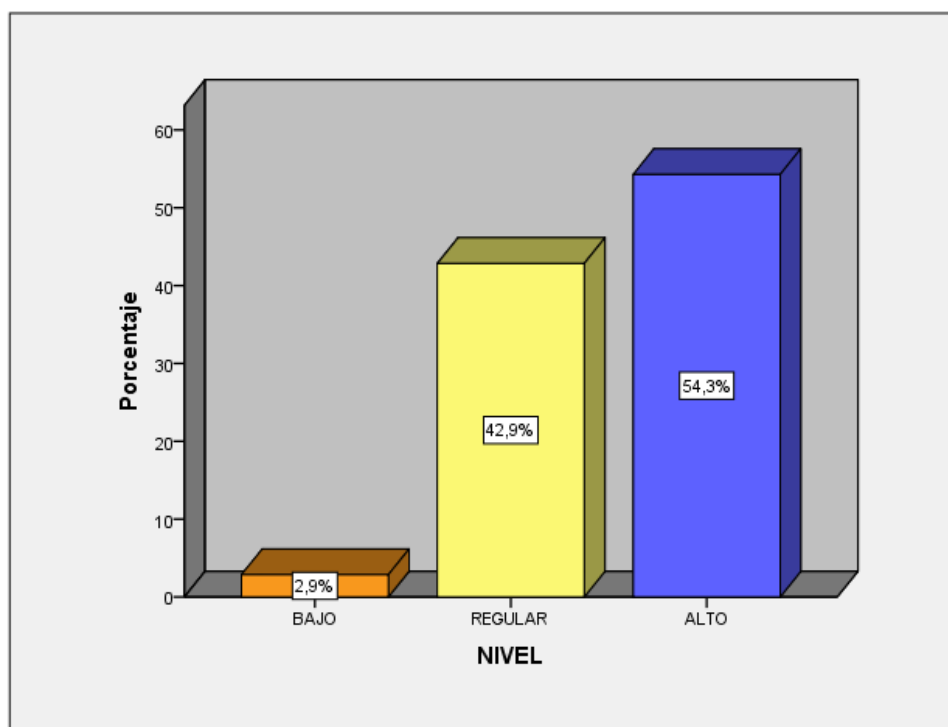


Figura 1. Tecnologías de información y comunicación.

En la tabla 3 y figura 1, se observa una muestra de 70 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra 2019, el 54,3% indicaron que las tecnologías de

información y comunicación tienen alto nivel; el 42,9% indicaron que tienen nivel regular y el 2,9% indicaron que las tecnologías de información y comunicación tienen bajo nivel.

### 3.1.2 Análisis descriptivo de la dimensión equipos y servicios

Tabla 4 Descripción de los niveles de equipos y servicios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO [13-18]	8	11,4
REGULAR [19-24]	32	45,7
ALTO [25-30]	30	42,9
Total	70	100,0

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

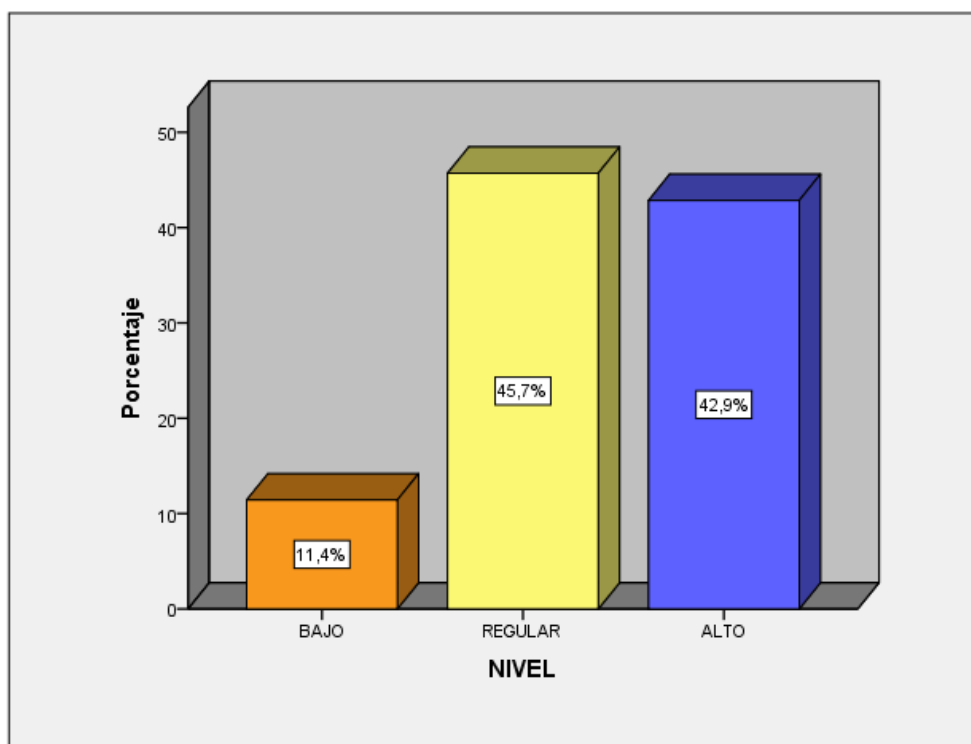


Figura 2. Equipos y servicios.

En la tabla 4 y figura 2, se observa una muestra de 70 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra 2019, el 42,9% indicaron que los equipos y servicios tienen alto nivel; el 45,7% indicaron que tienen nivel regular y el 11,4% indicaron que los equipos y servicios tienen bajo nivel.



### 3.1.3 Análisis descriptivo de la dimensión redes de telecomunicaciones

Tabla 5 Descripción de los niveles de redes de telecomunicaciones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO [13-18]	10	14,3
REGULAR [19-24]	30	42,9
ALTO [25-30]	30	42,9
Total	70	100,0

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

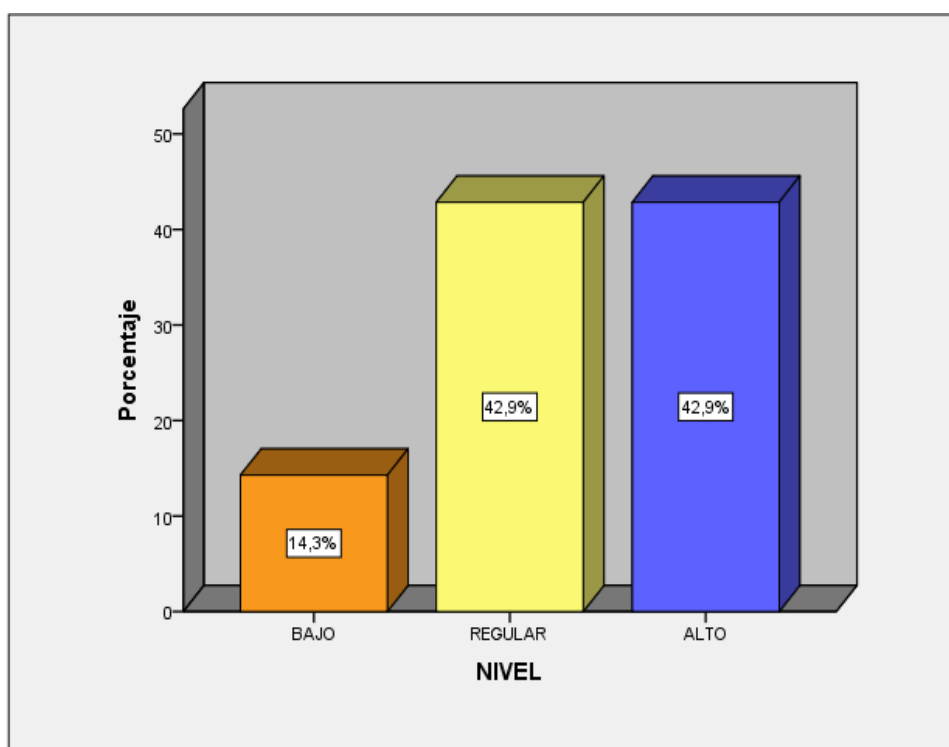


Figura 3. Redes de telecomunicaciones.

En la tabla 5 y figura 3, se observa una muestra de 70 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra 2019, el 42,9% indicaron que las redes de telecomunicaciones tienen alto nivel; el 42,9% indicaron que tienen nivel regular y el 14,3% indicaron que las redes de telecomunicaciones tienen bajo nivel.

### 3.1.4 Análisis descriptivo de la dimensión aplicaciones y sistemas de gestión

Tabla 6 Descripción de los niveles de aplicaciones y sistemas de gestión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO [13-18]	10	14,3
REGULAR [19-24]	30	42,9
ALTO [25-30]	30	42,9
Total	70	100,0

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

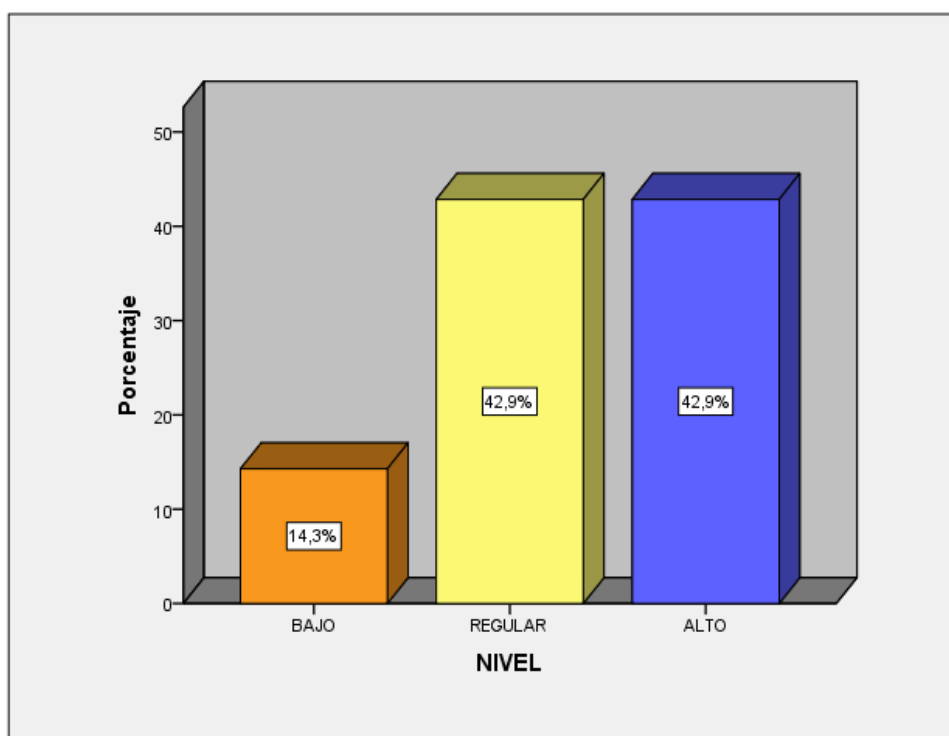


Figura 4. Aplicaciones y sistemas de gestión.

En la tabla 6 y figura 4, se observa una muestra de 70 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra 2019, el 42,9% indicaron que las aplicaciones y sistemas de gestión tienen alto nivel; el 42,9% indicaron que tienen nivel regular y el 14,3% indicaron que las aplicaciones y sistemas de gestión tienen bajo nivel.

### 3.1.5 Análisis descriptivo de la variable competitividad

Tabla 7 Descripción de los niveles de competitividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO [13-18]	4	5,7
REGULAR [19-24]	33	47,1
ALTO [25-30]	33	47,1
Total	70	100,0

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

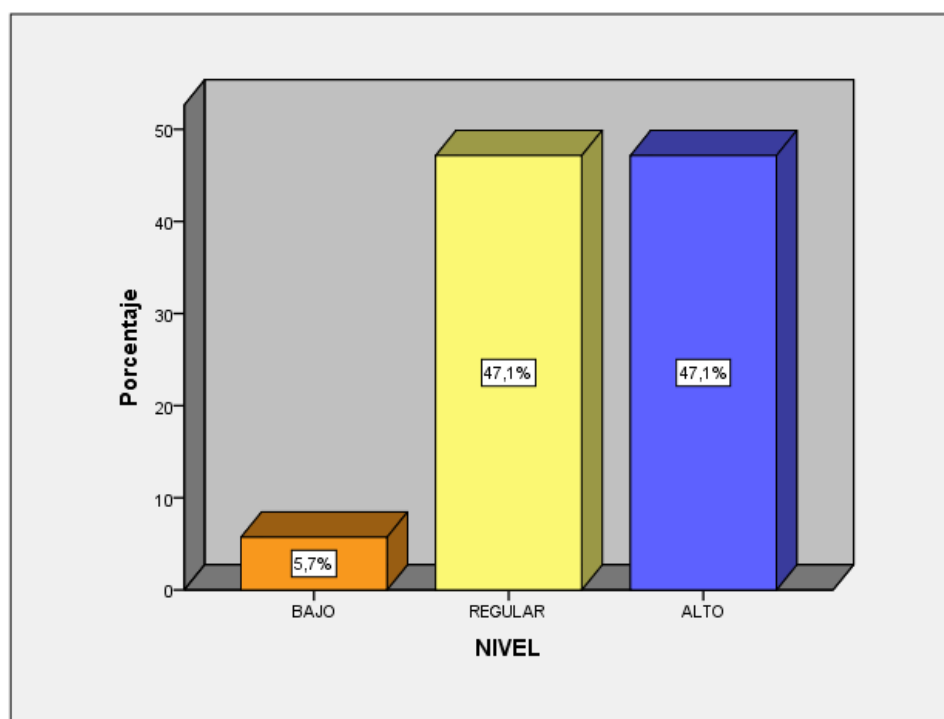


Figura 5. Competitividad.

En la tabla 7 y figura 4, se observa una muestra de 70 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra 2019, el 47,1% indicaron que la competitividad tiene alto nivel; el 47,1% indicaron que tiene nivel regular y el 5,7% indicaron que la competitividad tiene bajo nivel.

### 3.1.6 Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de los factores

Tabla 8 Descripción de los niveles de condiciones de los factores

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO [13-18]	12	17,1
REGULAR [19-24]	38	54,3
ALTO [25-30]	20	28,6
Total	70	100,0

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

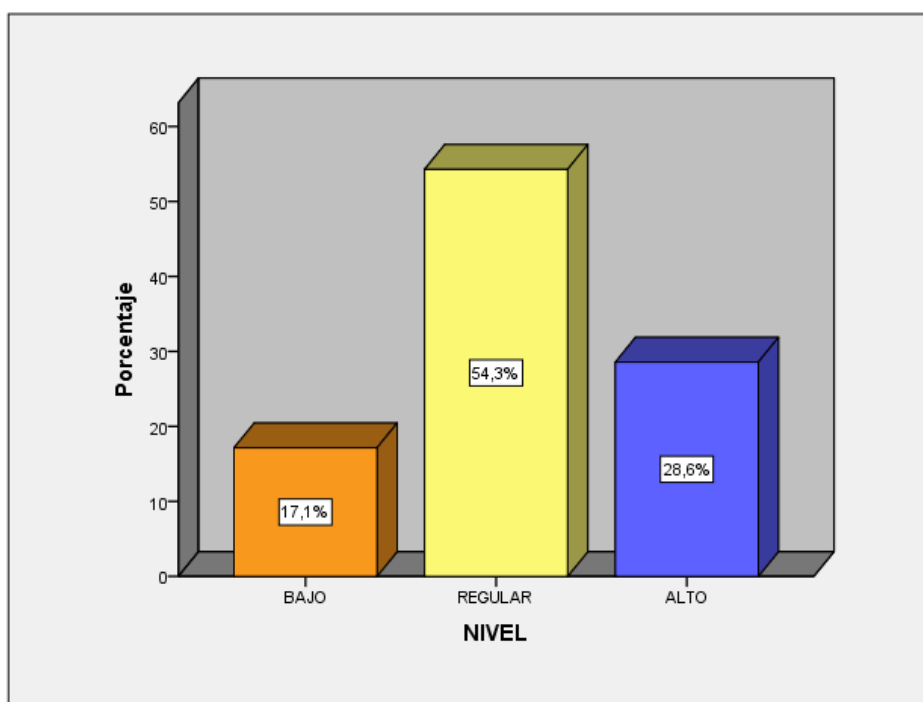


Figura 6. Condiciones de los factores.

En la tabla 8 y figura 6, se observa una muestra de 70 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra 2019, el 28,6% indicaron que las condiciones de los factores tienen alto nivel; el 54,3% indicaron que tienen nivel regular y el 17,1% indicaron que las condiciones de los factores tienen bajo nivel.

### 3.1.7 Análisis descriptivo la dimensión condiciones de la demanda

Tabla 9 Descripción de los niveles de condiciones de la demanda

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO [4-8]	12	17,1
BAJO [9-12]	14	20,0
REGULAR [13-16]	25	35,7
ALTO [17-20]	19	27,1
Total	70	100,0

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

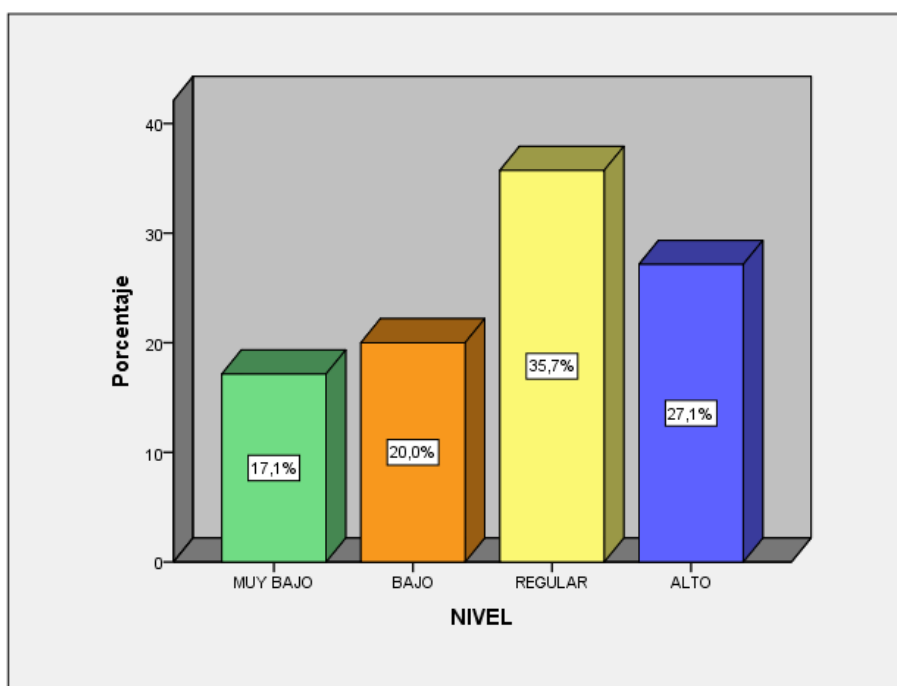


Figura 7. Condiciones de la demanda.

En la tabla 9 y figura 7, se observa una muestra de 70 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra 2019, el 27,1% indicaron que las condiciones de la demanda tienen alto nivel; el 35,7% indicaron que tienen nivel regular; el 20,0% indicaron que tienen bajo nivel y el 17,1% que las condiciones de la demanda tienen muy bajo nivel.

### 3.1.8 Análisis descriptivo de la dimensión estrategias de la empresa

Tabla 10 Descripción de los niveles de estrategias de la empresa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO [13-18]	6	8,6
REGULAR [19-24]	33	47,1
ALTO [25-30]	31	44,3
Total	70	100,0

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

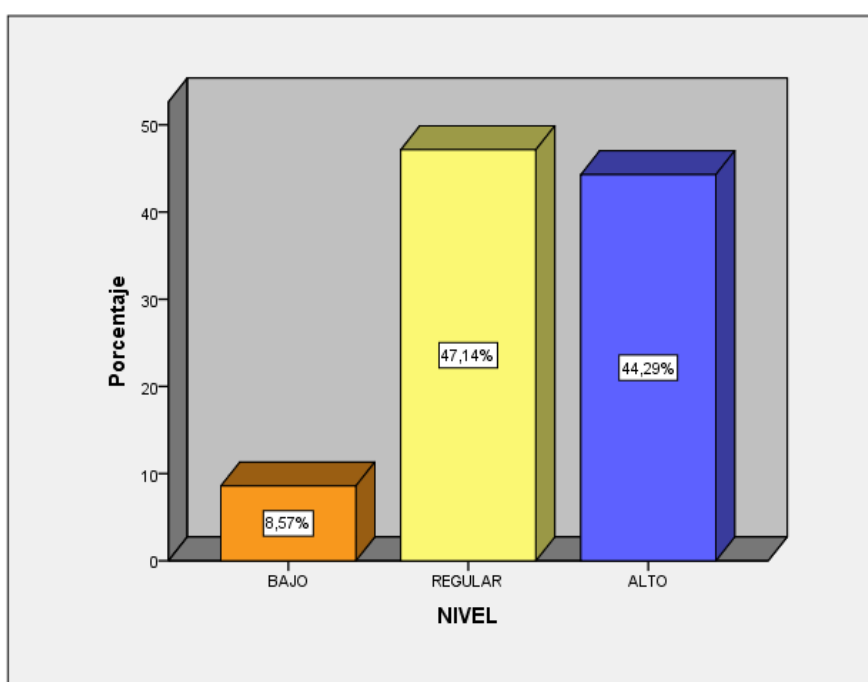


Figura 8. Estrategias de la empresa.

En la tabla 10 y figura 8, se observa una muestra de 70 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra 2019, el 44,3% indicaron que las estrategias de la empresa tienen alto nivel; el 47,1% indicaron que tienen nivel regular y el 8,6% indicaron que las estrategias de la empresa tienen bajo nivel.

## 3.2 Análisis descriptivo Bivariado

### 3.2.1 Análisis descriptivo entre tecnologías de información y comunicación y competitividad

Tabla 11 *Distribución de porcentajes de tecnologías de información y comunicación y competitividad*

Tecnologías de información y comunicación	Competitividad				Total
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	
	%	%	%	%	%
Muy bajo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bajo	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%
Regular	0,0%	1,4%	24,3%	1,4%	27,1%
Alto	0,0%	4,3%	22,9%	44,3%	71,5%
<b>Total</b>	<b>0,0%</b>	<b>5,7%</b>	<b>47,2%</b>	<b>47,10%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

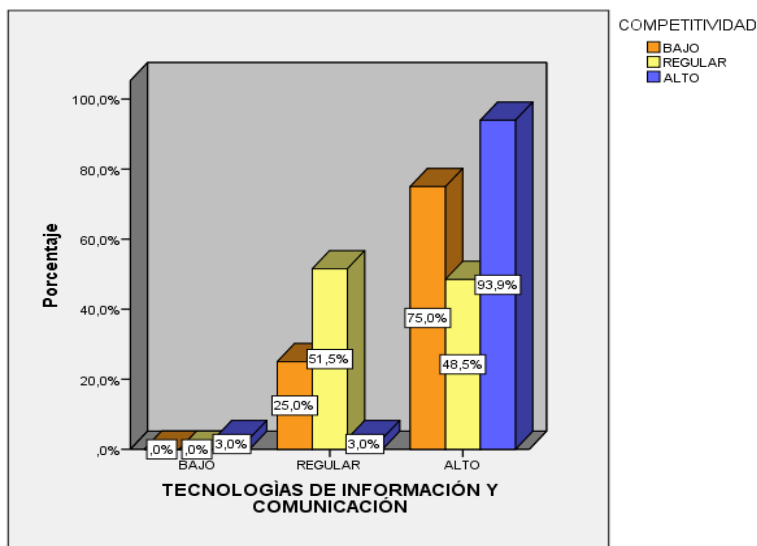


Figura 9. Distribución de porcentajes de niveles según las tecnologías de información y comunicación y competitividad.

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 71,5% de los empresarios indican que las tecnologías de información y comunicación y competitividad tienen alto nivel; asimismo se observa que existe un 27,1% que indican que existe un nivel regular. Así como, el 1,4% señala que existe un nivel bajo. De los resultados obtenidos se

concluye que la variable tecnologías de información y comunicación y la variable competitividad tienen una tendencia a nivel de aceptación alta.

### 3.2.2 Análisis descriptivo entre equipos y servicios y competitividad

Tabla 12 *Distribución de porcentajes de equipos y servicios y competitividad*

Equipos y servicios	Competitividad				Total
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	
	%	%	%	%	%
Muy bajo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bajo	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	1,8%
Regular	0,0%	1,3%	21,2%	45,7%	66,4%
Alto	0,0%	4,5%	25,9%	1,4%	31,8%
Total	0,0%	5,8%	47,1%	47,1%	100,0%

*Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.*

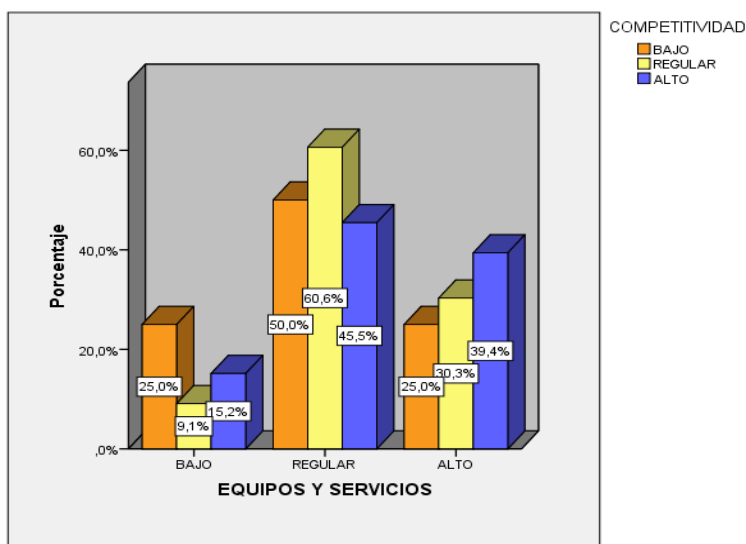


Figura 10. Distribución de porcentajes de niveles según los equipos y servicios y competitividad.

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 31,8% de los empresarios indican que los equipos y servicios y competitividad tienen alto nivel; asimismo se observa que existe un 66,4% que indican que existe un nivel regular. Así como, el 1,8% señala que existe un nivel bajo. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión



equipos y servicios y la variable competitividad tienen una tendencia a nivel de aceptación regular.

### 3.2.3 Análisis descriptivo entre redes de telecomunicaciones y competitividad

Tabla 13 *Distribución de porcentajes de redes de telecomunicaciones y competitividad*

Redes de telecomunicaciones	Competitividad				Total
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	
	%	%	%	%	%
Muy bajo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bajo	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%
Regular	0,0%	2,5%	21,7%	42,7%	66,9%
Alto	0,0%	3,2%	25,4%	2,8%	31,4%
Total	0,0%	5,7%	47,1%	47,2%	100,0%

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

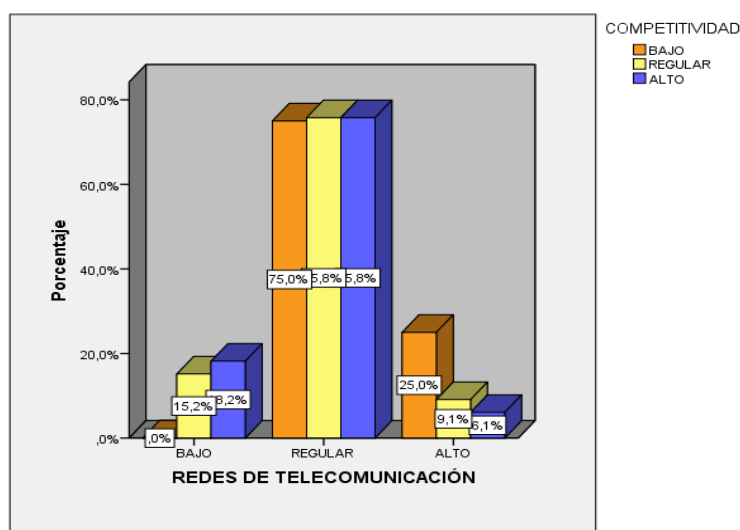


Figura 11. Distribución de porcentajes de niveles según las redes de telecomunicaciones y competitividad.

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 31,4% de los empresarios indican que las redes de telecomunicaciones y competitividad tienen alto nivel; asimismo se observa que existe un 66,9% que indican que existe un nivel regular. Así como, el 1,7% señala que existe un nivel bajo. De los resultados obtenidos se concluye que la

dimensión redes de telecomunicaciones y la variable competitividad tienen una tendencia a nivel de aceptación regular.

### 3.2.4 Análisis descriptivo entre aplicaciones y sistemas de gestión y competitividad

Tabla 14 *Distribución de porcentajes de aplicaciones y sistemas de gestión y competitividad*

Aplicaciones y sistemas de gestión	Competitividad				Total
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	
	%	%	%	%	
Muy bajo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bajo	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Regular	0,0%	1,8%	23,5%	40,4%	65,7%
Alto	0,0%	3,9%	25,7%	1,4%	31,0%
Total	0,0%	5,7%	49,2%	45,1	100,0%

Fuente: Encuesta a las mypes miembros de la asociación de exportadores del emporio de gamarra.

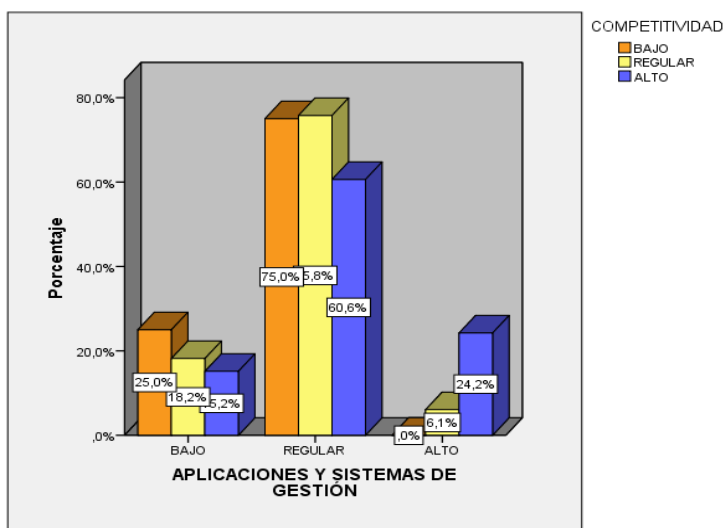


Figura 12. Distribución de porcentajes de niveles según las aplicaciones y sistemas de gestión y competitividad.

Como se muestra en la tabla y figura: Existe un grupo representativo de 31,4% de los empresarios indican que las redes de telecomunicaciones y competitividad tienen alto nivel; asimismo se observa que existe un 66,9% que indican que existe un nivel regular. Así como, el 1,7% señala que existe un nivel bajo. De los resultados obtenidos se concluye que la dimensión aplicaciones y sistemas de gestión y la variable competitividad tienen una tendencia a nivel de aceptación regular.

### 3.3 Análisis inferencial

#### 3.3.1 Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** Las tecnologías de información y comunicación no se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

**H<sub>1</sub>:** Las tecnologías de información y comunicación se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

Tabla 15 *Correlación entre las Tecnologías de información y comunicación y la competitividad*

			Tecnologías de información y comunicación	Competitividad
Rho de Spearman	Tecnologías de información y comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados mostrados en la tabla 15, el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman  $\rho = 0,634$  versus el grado de significación estadística  $p = 0,000 < 0,05$ ; por lo tanto, existe evidencia suficiente para refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa; en consecuencia, las tecnologías de información y comunicación se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

#### 3.3.1 Hipótesis específicas

##### Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>:** El uso de equipos y servicios no se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

**H<sub>1</sub>:** El uso de equipos y servicios se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

Tabla 16 *Correlación entre el uso de equipos y servicios y la competitividad*

			Uso de equipos y servicios	Competitividad
Rho de Spearman	Uso de equipos y servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	70	70
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se evidencia en la tabla 16, se observa el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman  $\rho = 0,535$  frente al grado de significación estadística  $p = 0,043 < 0,05$ ; por lo tanto, existe evidencia suficiente para refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna; en consecuencia, el uso de equipos y servicios se relaciona con la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

### Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>:** El uso de redes de telecomunicaciones no se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

**H<sub>1</sub>:** El uso de redes de telecomunicaciones se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

Tabla 17 *Correlación entre el uso de redes de telecomunicaciones y la competitividad*

			Uso de redes de telecomunicación	Competitividad
		Coefficiente de correlación	1,000	,548**

	Uso de redes de telecomunicación	Sig. (bilateral)	.	,035
		N	70	70
Rho de Spearman	Competitividad	Coefficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se evidencia en la tabla 17, se observa el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman  $\rho=0,548$  frente al grado de significación estadística  $p=0,035 < 0,05$ ; por lo tanto, existe evidencia suficiente para refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna; en consecuencia, el uso de redes de telecomunicación se relaciona con la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>**: El uso de las aplicaciones y sistemas de gestión no se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

**H<sub>1</sub>**: El uso de las aplicaciones y sistemas de gestión se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

Tabla 18 *Correlación entre el uso de las aplicaciones y sistema de gestión y la competitividad*

			Uso de las aplicaciones y sistema de gestión	Competitividad
	Uso de las aplicaciones y sistema de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	70	70
Rho de Spearman	Competitividad	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se evidencia en la tabla 18, se observa el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman  $\rho= 0,559$  frente al grado de significación estadística  $p=0,027 < 0,05$ ; por lo tanto, existe evidencia suficiente para refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna; en consecuencia, el uso de las aplicaciones y sistema de gestión se relaciona con la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

En este trabajo de investigación titulado "Tecnologías de la información y la comunicación en la competitividad de las empresas de la Asociación de Exportadores Emporio de Gamarra, 2019, se desarrolló una encuesta para los administradores o propietarios de las empresas que conforman la Asociación Exportadores del Emporio de Gamarra (ASODEX).

A continuación, se menciona a cada uno de los autores que avalan los resultados obtenidos en la presente investigación:

##### Hipótesis General

En relación con la hipótesis general, las tecnologías de la información y la comunicación tienen un coeficiente de correlación con la competitividad de  $p=0,634$  esto significa que existe una alta correlación entre las variables de estudio, en oposición al nivel de significación estadística  $p < 0,05$ , por lo que se concluyó que la variable tecnologías de la información y la comunicación está relacionada con la variable de competitividad, donde la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alternativa fue aceptada, como puede verse en la tabla 15, donde se acepta la hipótesis general anunciada para este estudio.

Según la hipótesis general, la relación que se logró entre las tecnologías de información y comunicación y competitividad, se pueden vincular a los siguientes investigadores: Ruiz y Trinidad (2017) afirman que el uso de las tics influye directa y significativamente en la competitividad de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima y Callao para su internacionalización, puesto que apoya en las diferentes actividades en los negocios como el ingreso al mercado exterior e incremento en las transacciones. Los resultados obtenidos por Cholán y Cano (2016) informaron de un fuerte vínculo entre las tecnologías de la información y la comunicación y la competitividad de las MYPES de calzado del distrito de El Porvenir en Trujillo, se encontró que las estrategias planteadas darían un impacto beneficioso para las mypes del calzado, obteniendo como resultado aumento en sus niveles de producción y ventas después de la implementación de las tics. Asimismo, el investigador Rodríguez (2016), detectó que el 20% de las mypes lo implementó como base para su gestión administrativa, el 22% de ellos desarrollan estrategias de exportación para su internacionalización y el 50,2% utilizan las tics como apoyo y mejora en sus estrategias de exportación. También es necesario tener en cuenta el resultado obtenido por Grant (2014) en

base a su teoría de recursos y capacidades donde confirma que cada organización está conformada por un conjunto de recursos y capacidades, y el resultado será diferente en base al uso eficiente y a la habilidad de utilizar dichos recursos, ya sean tangible o intangibles.

El anterior análisis evidencia la relación que existe entre las variables objeto de estudio, donde nuestros resultados aceptaron la hipótesis general la cual presente similitud.

#### Primera hipótesis específica

La hipótesis específica 1, el uso de equipos y servicios se relaciona significativamente en la competitividad, con un nivel de ( $r=0.043$ ,  $p<0.05$ ), la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna se acepta, concluyendo el uso de equipos y servicios se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra.

Apoyando los resultados obtenidos en mención a la primera hipótesis específica, los siguientes investigadores pudieron comprobar la relación entre el uso de equipos y servicios y la competitividad:

Muñoz (2017) indica que organiza de manera eficiente los archivos con gran precisión y velocidad. Los investigadores, Cholán y Cano (2016), cuyo objetivo general fue analizar la implementación de aplicaciones y tecnologías para mejorar la competitividad de las mypes trujillanas, afirman que los fabricantes de calzado utilizan principalmente la computadora para agilizar los deberes administrativos y ejecutar una variedad de trabajos, permitiéndoles un ahorro de tiempo y simplificación en las tareas, siendo este medio utilizado por 93 empresas del total que representa el 82%. Es primordial que las mypes las utilicen adecuadamente para alcanzar los niveles de competitividad establecidos con los objetivos de la empresa. Para el autor, Van Der Horst (como se citó en Guerra, Guerra y López, 2016) confirma que la posición de una empresa incrementa en base a la infraestructura tecnológica utilizada para competir en una industria. También es necesario tener en cuenta el resultado obtenido por Sarkar (2016) concluye que la industria minorista de la industria textil está prosperando en la India, ya que aplican el marketing de la mano con las tics, específicamente utilizan el comercio electrónico para aumentar el volumen de compras en línea e ingresar sus productos textiles en el mercado extranjero. Asimismo, De Pablos (2019) indica que el comercio electrónico impulsa las ventas, mejora el servicio al cliente y logra un alcance



global, ya que permite traspasar fronteras y ampliar el negocio, tal como se puede observar en el enunciado “La venta a través del internet ha incrementado su rentabilidad empresarial” encuesta aplicada a los 70 empresarios miembros de ASODEX donde el 41,43% de encuestados se encontraron de acuerdo y el 27,14% totalmente de acuerdo.

El análisis anterior muestra la relación que existe entre el uso de equipos y servicios y la competitividad, donde nuestros resultados aceptaron la primera hipótesis específica que presenta similitud.

#### Segunda hipótesis específica

La hipótesis específica 2, el uso de redes de telecomunicaciones se relaciona significativamente en la competitividad, con un nivel de ( $r=0,035$ ,  $p<0.05$ ), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, concluyendo que el uso de redes de telecomunicaciones se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra.

Apoyando los resultados obtenidos en mención a la segunda hipótesis específica, los siguientes investigadores pudieron confirmar la relación entre el uso de las redes de telecomunicaciones y la competitividad:

Citando nuevamente a Cholán y Cano (2016) se confirma que las mypes emplean el teléfono móvil para su comunicación con los proveedores, siendo este medio utilizado por 93 empresas del total. Asimismo, el 78% de las mypes hace uso del internet, para obtener mayor conocimiento sobre los clientes, sus hábitos de compra, sus necesidades, sus gustos y poner en marcha estrategias que permitan satisfacerlos. Los autores, Salazar, Moreno, Rojas e Islas (2018) cuyo objetivo general es determinar la aceptación de los tics por parte de las empresas comercializadoras de mango en Nayarit-México, los resultados mostraron que el 80% de todas estas empresas utilizan el teléfono para mantener una comunicación constante con los clientes, proveedores, socios y colaboradores, ya que es una herramienta de comunicación muy efectiva para la empresa, como se puede observar en el enunciado "Ha hecho más fácil atraer nuevos clientes y proveedores" encuesta aplicada a los 70 empresarios miembros de ASODEX donde el 45.7% de los encuestados estuvo de acuerdo y el 22.9% está totalmente de acuerdo.

También es necesario tener en cuenta el resultado obtenido por Muñoz (2017) cuyo objetivo general fue analizar cómo el uso de estas herramientas tecnológicas influye en la participación del sector textil, con los siguientes resultados: el uso de los tics se basa en el nivel de uso y la experiencia con los equipos y sistemas de gestión aplicadas en la empresa, por el cual los gerentes deben proporcionar alineación de uso según la estrategia u objetivos de la organización, para obtener una mejor posición competitiva en el mercado en el que desea ingresar. Botero (2014) reafirma que la competitividad está influenciada por varios factores, donde la capacitación sobre el uso de nuevas tecnologías genera que la empresa prospere e incremente su participación en el mercado internacional.

El análisis anterior evidencia la relación que existe entre el uso de las redes de telecomunicaciones y la competitividad, donde nuestros resultados aceptaron la segunda hipótesis específica que presenta similitud.

#### Tercera hipótesis específica

La hipótesis específica 3, el uso de las aplicaciones y sistemas de gestión se relaciona significativamente en la competitividad, con un nivel de  $(r=0.027, p<0.05)$ , la hipótesis alterna fue admitida y se refuto la hipótesis nula, es por eso que se pudo deducir que el uso de las aplicaciones y sistemas de gestión se relaciona significativamente en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, tal como se muestra en la tabla 6 donde la tercera hipótesis específica anunciada para este estudio es aceptada.

Apoyando los resultados obtenidos en mención a la tercera hipótesis específica, los siguientes autores pudieron confirmar la relación entre el uso de las aplicaciones y los sistemas de gestión y la competitividad:

Hadi, Ramezanpoor, Hajihoseini y Akbari (2016) llegan a la conclusión de que el uso de tecnologías juega un papel fundamental hoy en día en el entorno empresarial, ya que muchas empresas utilizan sistemas de gestión para que su negocio cumpla con los objetivos de la empresa, generando ahorros de tiempo y costos, y agilidad en el flujo de datos, ya que integra toda la información en un solo programa y ofrece informes detallados y actualizados sobre el estado de la empresa, como se puede observar en el enunciado "Considera que es de gran utilidad para los directivos en la toma de decisiones estratégicas, organizativas y operativas" encuesta aplicada a los 70 empresarios miembros de ASODEX, donde se encontró que el

41,43% del total de los encuestados estaba de acuerdo y el 27,14% está totalmente de acuerdo.

También es necesario tener en cuenta el resultado obtenido por Nyandoro (2016) el cual indica que los factores de aceptación y uso de las TIC en las pymes en Kenia en África tienen un efecto significativo en el crecimiento del negocio, cuyos resultados son en base a la variedad de aplicaciones que utiliza la empresa para mejorar: el servicio al cliente, intercambio de información, incremento en las ventas y desarrollo de nuevos mercados, obteniendo como resultado la eficacia, rentabilidad y ventaja competitiva con respecto a los competidores potenciales y directos. Este resultado también fue afirmado por el autor Porter (como se citó en Botero, 2014) las organizaciones obtienen ventajas competitivas a través de innovaciones, afirmando que cada empresa está desarrollando sus propias aplicaciones de acuerdo a sus necesidades para obtener una ventaja.

El análisis anterior muestra la relación entre el uso de las aplicaciones y los sistemas de gestión y la competitividad, donde nuestros resultados aceptaron la tercera hipótesis específica que presenta similitud.

## V. CONCLUSIONES

### **Conclusión 1:**

En esta investigación fue posible identificar que existe una relación significativa entre la variable de tecnologías de la información y la comunicación y la competitividad obtenida de la encuesta a los miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra (ASODEX), concluyendo que existe una alta correlación con el grado de significación estadística determinado por el Rho de Spearman  $\rho=0,634$  contra el grado de significación estadística  $p=0,000<0,05$  validando la hipótesis general y reforzando el objetivo principal de la investigación.

### **Conclusión 2:**

Luego de analizar la relación entre el uso de equipos y servicios y la competitividad, se concluyó que existe una correlación moderada, determinada por el Rho de Spearman  $\rho=0.535$  en comparación con el nivel de significación estadística  $p=0.043<0.05$ , validando la primera hipótesis específica; asimismo, en los resultados obtenidos en la tabulación, se puede determinar que parte de los miembros de la Asociación de Exportadores de Emporio de Gamarra consideran que el uso de una computadora facilita sus tareas administrativas, aumenta su productividad y permite la ejecución de operaciones bancarias.

### **Conclusión 3:**

Al analizar la relación entre el uso de las redes de telecomunicaciones y la competitividad, se concluyó que existe una correlación moderada determinada por el Rho de Spearman  $\rho=0.548$  versus el nivel de significación estadística  $p=0.035<0.05$ , validando la segunda hipótesis específica. En los resultados determinados por el instrumento, se determinó que los miembros de la Asociación de Exportadores de Emporio de Gamarra consideran que el uso de internet es esencial para su gestión empresarial, ya que ha facilitado el acceso a la información sobre clientes y proveedores. Asimismo, les permite atraer nuevos clientes a través de promociones a través del uso del dispositivo móvil.

#### **Conclusión 4:**

En cuanto a la relación entre el uso de aplicaciones y sistemas de gestión y la competitividad, se concluyó que existe una moderada correlación, determinada por el Rho de Spearman  $\rho=0.559$  en comparación con el nivel de significación estadística  $p=0.027<0.05$ , validando la tercera hipótesis específica. En los resultados obtenidos de la encuesta a los miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, más del 50% dijo que para ellos es de suma importancia el uso de sistemas de planificación de recursos empresariales para tomar decisiones estratégicas, organizativas y operativas de tu organización.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Recomendación 1:**

El estudio de las tecnologías de la información y la comunicación en sus tres dimensiones fundamentales expuestas en esta investigación, ayudará a establecer la implementación de las TIC en las empresas miembros de ASODEX para la gestión empresarial.

### **Recomendación 2:**

Invertir en tics ayudará a aumentar la productividad, la competitividad y la calidad en el proceso de producción, ya que, a través de estos equipos, redes y aplicaciones, los procesos se mecanizan, la información necesaria y oportuna se suministra y se transmite para la toma adecuada de decisiones en cada área de la compañía

### **Recomendación 3:**

Realizar un estudio de mercado actualizado sobre las empresas competitivas dentro del rubro textil para que así ASODEX forme una sociedad compacta, comunicada y adecuada, que incorpore la cultura informática de manera permanente y constante en su día a día, ya que estamos en una etapa de transformación digital, donde las organizaciones deben aprovechar la oportunidad de participar y posicionarse en el mercado extranjero y diferenciarse de sus competidores potenciales para volverse más competitivo.

### **Recomendación 4:**

En cuanto al uso de aplicaciones y sistemas de gestión, se recomienda invertir en capacitación al personal para la utilización de estas nuevas tecnologías. Asimismo, las mypes textiles peruanas al implementarlas mejoran sus procesos, actividades y se minimizan los costos de la organización, ya que mejora la administración total de los procedimientos diarios o problemas que se pueden presentar con el objetivo de ser más competitivas en el mercado.

## REFERENCIAS

- Akhuemonkhan, I., Raimi, L., Patel, A., y Fadipe, A. (2014). Harnessing the potentials of technology incubation centres (TICs) as tools for fast-tracking entrepreneurship development and actualisation of the Vision 2020 in Nigeria. *Humanomics*, 30(4), 349-372. doi: 10.1010.1108/H-11-2013-0069
- Arroyo, J. (2014, 5 de agosto). El desarrollo de las ventajas competitivas de Porter y los Ipas verdes en el Comercio Exterior del Perú. *Paideia XXI*. Recuperado de [revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/904](http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/904)
- Banco Central de Reserva del Perú. (s.f.). *Glosario de Término Económicos*. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/v.html>
- Berna, M. (2015). *Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente* (tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Botero, L. (2014). Internacionalización y competitividad. *Revistas Científicas estratégicas*, 22 (32), 187-196. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/4019>
- Bribiesca, G., Carrillo, V., Corona, A., Cruz, R., Ramírez, Y., Ramírez, M., y Torres, R. (2016). *Tecnologías de Información y Comunicación en las Organizaciones*. Recuperado de <http://publishing.fca.unam.mx/tic/TIC-Organizaciones.pdf>
- Cholán, J., y Cano, E. (2016, 21 de julio). Tecnologías de Información y Comunicación y su Incidencia en La Competitividad de las MYPEs de Calzado del Distrito El Porvenir. *Ciencia y Tecnología*. Recuperado de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1497/1503>
- Corral, Y. (2014). *Instrumentos de Recolección de Datos: Validez y Confiabilidad*. Ciudad de México, México: Editorial Académica Española.
- De Pablos, C., López, J., Romo, S., y Medina, S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa* (4.ªed.). Madrid, España: ESIC EDITORIAL.

- De Pablo, S. (2016). *El uso de las TICS en la gestión empresarial* (tesis de pregrado). Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Doxrud, J. (15 de noviembre de 2015). Adam Smith: El Capital. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.libertyk.com/blog-articulos/2015/11/15/adam-smith-3-economia-el-capital-por-jan-doxrud>
- García, M., Toro, S., Leralta, O., Pérez, M., Carrasco, R., y Lineros, C. (2015). El Internet como fuente de información sobre la salud: la visión de estudiantes de Andalucía, España. *Global Health Promotion*, 22(1), 100–109. doi: 10.1177/1757975914536911
- Gold, G., y Flak, O. (2017). Factors of competitiveness in Polish companies in the Silesian Region in 2014–2016. *Oeconomia Copernicana*, 8(4), 601–619. doi: 10.24136/oc.v8i4.37
- Grant, R (2014). *Dirección estratégica: conceptos, técnicas y aplicaciones*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qZuzoQEACAAJ&dq=direccion+estrat%C3%A9gica:+conceptos+tecnicas,+aplicaciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjK86Xzo8PgAhUk01kKHU93BpIQ6wEIKTAA>
- Guerra, E., Guerra, E., y Martínez, B. (2016). Condiciones de la demanda y factores de producción que afectan los aspectos competitivos del turismo en el distrito especial, turístico y cultural de Riohacha. *Aglala*, 7(1), 146-164. doi: 10.22519/22157360.902
- Hadi, S., Ramezanzpoor, G., Hajihoseini, H., y Akbari, M. (2016). The impact of technological innovation capabilities on competitive performance of Iranian ICT firms. *Journal of Management Studies*, 9(4), 855-882. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1884048170/abstract/AFE125AE71624EFCFQ/5?accountid=37408>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ªed.). México: McGRAW-HILL.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2017). *¿Quiénes son los consumidores y proveedores?* Recuperado de



<https://www.indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/-quienes-son-los-consumidores-y-proveedores->

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Características de las empresas del Emporio Comercial de Gamarra, 2016*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1463/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1463/libro.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Evolución de las Exportaciones e Importaciones*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04\\_exportaciones-e-importaciones-ene2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04_exportaciones-e-importaciones-ene2018.pdf)

Lozano, I. (21 de agosto de 2018). Exportaciones textiles de alpaca crecieron 48,8% en el primer semestre. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1302063-exportaciones-textiles-alpaca-crecieron-488-primer-semester>

Marín, P., De la Vega, C., y Mierteran, F. (2016). La eficacia de la web corporativa en las pequeñas y medianas empresas: un análisis de la usabilidad web. *Estudios Sobre el Mensaje Periodístico; Madrid*, 22 (1), 431-444. doi:10.5209/rev\_ESMP.2016.v22.n1.52604

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2014). Texto Educativo de Comercio Exterior. Recuperado de [file:///C:/Users/Mereli/Downloads/Normas%20APA%20Sexta%20Edici%C3%B3n%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Mereli/Downloads/Normas%20APA%20Sexta%20Edici%C3%B3n%20(2).pdf)

Mora, E., Vera, M., y Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 31 (1), 79–87. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1697674415/abstract/2D2723950508450EPQ/1?accountid=37408>

- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+pdf&hl=es-419&sa=X&ved#v=onepage&q&f=false>
- Muñoz, M. (2017). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Nyandoro, C. (2016). *Factors influencing information communication technology (ICT) acceptance and use in small and medium enterprises (SMES) in Kenya* (tesis doctoral). Capella University, Minnesota, United States.
- Pérez, M., y Rodríguez, M. (2015, 15 de Julio). Redes sociales y grupos de comunicación. Un horizonte empresarial y una oportunidad laboral. *Revista de Comunicación de la SEECI*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1700973335/C3AADD016F5643F8PQ/4?accountid=37408>
- Pérez, W. (2015). Externalidades de la mano de obra calificada y estados estacionarios múltiples en una economía abierta pequeña. *El Trimestre Económico*, 82(328), 787-806. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1812981874?accountid=37408>
- Reina, W., Sepúlveda, C., y Gonzales, G. (2018). Análisis semiparamétrico de los factores asociados a la sostenibilidad de los emprendimientos. *Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(1), 163-180. doi:10.18359/rfce.3144
- Rodríguez, D. (2016). *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones y su efecto en el comportamiento exportador de las MYPES agroindustriales de La Libertad al año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Ruiz, B., y Trinidad, Y. (2017). *Efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la competitividad internacional en las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

- Salazar, V., Moreno, J., Rojas, I., e Islas, L. (2018). Nivel de adopción de tecnologías de la información y la comunicación en empresas comercializadoras de mango en Nayarit, México. *Estudios Gerenciales*, 34 (148), 292-304. doi: 10.18046/j.estger.2018.148.2639
- Sarkar, Barnana. (2016, 3 de julio). Impact of Information Communication Technology on Growth of Handloom Sector in West Bengal. *BVIMSR's Journal of Management Research*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1959185733/fulltext/C52F421445484C0DPQ/1?accountid=37408>
- Slusarczyk, M., y Morales, N. (2016). Análisis de las estrategias empresariales y de las Tic. *3C Empresa-Alcoy*, 5(1), 29-46. doi: 10.17993/3cemp.2016.050125.29-46
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2018, 28 de febrero). *Evolución de las Exportaciones e Importaciones*. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04\\_exportaciones-e-importaciones-ene2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04_exportaciones-e-importaciones-ene2018.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

<b>Título: “Tecnologías de información y comunicación en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019</b>						
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>			
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio Gamarra, 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>Problema Específico 1</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el uso de equipos y servicios y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019?</p> <p><b>Problema Específico 2</b></p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p><b>Objetivo Específico 1</b></p> <p>Analizar qué relación existe entre el uso de equipos y servicios y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.</p>		<b>Variable 1: Tecnologías de Información y Comunicación</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
			Equipos y servicios	Computadoras	1,2	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Operaciones bancarias	3,4	
				Comercio electrónico	5,6	
			Redes de telecomunicaciones	Internet	7,8	
				Teléfonos	9,10	
				Página web	11,12	
			Aplicaciones y sistemas de gestión	Ofimática	13,14	
				Sistema de gestión de almacenes	15,16	
Sistema de planificación de recursos empresariales	17,18					
<b>Variable 2: Competitividad</b>						

		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<p>¿Qué relación existe entre el uso de redes de telecomunicaciones y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019?</p> <p><b>Problema Específico 3</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el uso de las aplicaciones y sistemas de gestión y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019?</p>	<p><b>Objetivo Específico 2</b></p> <p>Analizar qué relación existe entre el uso de redes de telecomunicaciones y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.</p>	Condiciones de los factores	Capital	1,2	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
	<p><b>Objetivo Específico 3</b></p> <p>Analizar qué relación existe entre el uso de las aplicaciones y sistemas de gestión y la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019.</p>		Condiciones de la demanda	Mano de obra	
Estrategias de la empresa		Infraestructura		5,6	
		Precio de exportación	7,8		
		Volumen de exportación	9,10		
Proveedores calificados		11,12			
	Calidad en los procesos	13,14			
	Diversificación del producto	15,16			
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos	
<p><b>Tipo:</b> Aplicada.</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-Transversal.</p>		<p><b>Población:</b> La población de estudio está constituida por 85 mypes miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra del sector de confecciones, que se obtuvo a través del directorio proporcionado por ASODEX. Se consideró para la presente investigación a los jefes, gerentes o dueños de</p>		<p><b>Variable 1: Tecnologías de Información y Comunicación</b></p> <p><b>Variable 2: Competitividad</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>	

	<p>estas empresas, quienes toman la decisión de realizar transacciones en el exterior.</p> <p><b>Muestra:</b> Para delimitar el tamaño de la muestra, se aplica la fórmula de la población finita, teniendo como resultado una muestra de 70 mypes, en el cual se les aplicará a las empresas miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra los cuestionarios.</p>	
--	---	--

## Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
<b>SEÑOR(A):</b>						
Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirán como sustento de la investigación “Tecnologías de Información y Comunicación en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019”. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada. Gracias por su participación.						
<b>INSTRUCCIONES:</b> A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:						
<b>Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Indeciso (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)</b>						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
		1	2	3	4	5
<b>EQUIPOS Y SERVICIOS</b>	<b>COMPUTADORAS</b>					
	1. ¿Considera que facilita sus deberes administrativos?					
	2. ¿Considera que el uso diario del ordenador ha incrementado la productividad?					
	<b>OPERACIONES BANCARIAS</b>					
	3. ¿Le ha permitido la ejecución de trámites y documentación de manera más rápida?					
	4. ¿Los pagos con la administración tributaria son más cómodos y seguros mediante la vía online?					
<b>REDES DE TELECOMUNICACIONES</b>	<b>COMERCIO ELECTRÓNICO</b>					
	5. ¿La venta a través del internet ha incrementado su rentabilidad empresarial?					
	6. ¿Considera que el envío de los productos se entregan de manera más rápida?					
	<b>INTERNET</b>					
	7. ¿Considera que es primordial para la gestión empresarial de la organización?					
	8. ¿Le ha facilitado el acceso de información sobre los clientes y proveedores?					
<b>REDES DE TELECOMUNICACIONES</b>	<b>TELÉFONOS</b>					
	9. ¿Le ha facilitado captar nuevos clientes y proveedores?					
	10. ¿Considera que ha mejorado la comunicación con sus empleados?					
	<b>PÁGINA WEB</b>					
	11. ¿El uso de la plataforma digital ha incrementado las ventas de sus productos?					



	12. ¿Considera que contar con una página web personalizada le permite llegar a más clientes?					
APLICACIONES Y SISTEMAS DE GESTIÓN	<b>OFIMÁTICA</b>					
	13. ¿Considera que beneficia en las labores administrativas habituales de la empresa?					
	14. ¿Considera que ayuda en el tratamiento computarizado de datos e intercambio de información?					
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE ALMACENES</b>					
	15. ¿Le ha permitido optimizar los ingresos y salidas de los productos del almacén?					
	16. ¿Considera que se entregan los productos a los clientes en tiempos requeridos?					
	<b>SISTEMA DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS EMPRESARIALES</b>					
	17. ¿Le ha permitido integrar los procesos y la información en las diversas áreas del negocio?					
	18. ¿Considera que es de gran utilidad para los directivos en la toma de decisiones estratégicas, organizativas y operativas?					
<b>VARIABLE: COMPETITIVIDAD</b>						
CONDICIONES DE LOS FACTORES	<b>CAPITAL</b>					
	1. ¿Considera que la empresa cuenta con una buena capacidad financiera?					
	2. ¿Considera que debe invertir en medios publicitarios para promocionar su producto en el mercado internacional?					
	<b>MANO DE OBRA</b>					
	3. ¿Considera que realizar capacitaciones constantes al personal interno mejora la productividad de sus procesos?					
	4. Como empresa, ¿mantiene una interacción proactiva con sus trabajadores?					
	<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
	5. ¿Considera que cuenta con una capacidad accesible en maquinaria para la producción de sus productos?					
	6. ¿Las comunicaciones y el transporte influyen de manera directa en el proceso de comercialización de su producto al mercado exterior?					
CONDICIONES DE LA DEMANDA	<b>PRECIO DE EXPORTACIÓN</b>					
	7. ¿Considera que desarrollar precios de exportación menores al precio nacional del país donde se va vender es rentable?					
	8. En un mercado con alta demanda y poder adquisitivo, ¿considera aplicar precios de exportación mayores al precio nacional?					
	<b>VOLUMEN DE EXPORTACIÓN</b>					
	9. ¿Considera que informarse sobre el volumen de las importaciones de productos similares al suyo, en el país objetivo de venta, comprueba el volumen de las exportaciones que se puede realizar?					
	10. ¿Considera que ha mejorado su rentabilidad económica?					

<b>ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA</b>	<b>PROVEEDORES CALIFICADOS</b>					
	<b>11.</b> ¿Considera que su proveedor trabaja con servidores seguros?					
	<b>12.</b> ¿Considera que la evaluación a sus proveedores es de suma importancia?					
	<b>CALIDAD EN LOS PROCESOS</b>					
	<b>13.</b> ¿Considera que utilizar técnicas en los procesos de producción aseguran la calidad de sus productos?					
	<b>14.</b> ¿La implementación de la norma de calidad (ISO 9001) mejora la imagen de sus productos?					
	<b>DIVERSIFICACIÓN DEL PRODUCTO</b>					
	<b>15.</b> ¿Considera que cuenta con buena capacidad productiva para satisfacer la demanda nacional e internacional?					
	<b>16.</b> ¿Considera que ofrecer algún elemento diferenciador añade un valor agregado a su producto?					

## Anexo N° 03: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: ACUMBEZ SANCHEZ CARLOS ALBERTO  
 I.2. Especialidad del Validador: ADMINISTRADOR  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN - UCV  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: Chyuden Vásquez, Merelyn - WARTHON Estela, MIRELLA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					/	

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---



---

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Los Olivos, 08 de Noviembre del 2018.

75%

Firma de experto Informante

DNI: 45690855  
 Teléfono: 986607676

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Tecnologías de Información y Comunicación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		

Firma de experto informante

DNI: 45690855

Teléfono: 986609976



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Cosío Borda, Ricardo  
 I.2. Especialidad del Validador: NEGOCIOS INTERNACIONALES  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: Chusden Vásquez, Merylyn - Warthan Estela, Mirella

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>81%</b>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

 ¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?
   
  
 \_\_\_\_\_
   
  
 \_\_\_\_\_
   
  
 \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

 Los Olivos, 08 de Noviembre del 2018.

81%



Firma de experto informante

 DNI: 70586255  
 Teléfono: 983379857

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Tecnologías de Información y Comunicación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		



Firma de experto informante

DNI: 70586255

Teléfono: 983339857



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MARQUEZ CARO, Fernando Luis
- I.2. Especialidad del Validador: Sociólogo
- I.3. Cargo e Institución donde labora: D+C UCV
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.5. Autor del instrumento: Chusden Vásquez, Merelyn - WARTHON Estela, Mirella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						/

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Los Olivos, 08 de Noviembre del 2018.

8.1%

[Firma]  
 Firma de experto informante  
 DNI: 08729583  
 Teléfono: 964857556




V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Tecnologías de Información y Comunicación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		

  
 Firma de experto informante  
 DNI: 08729505  
 Teléfono: 964871156





INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Carmen Milena Noblecilla Saavedra  
 I.2. Especialidad del Validador: Finanzas  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV - LIMA NORTE  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Chugden Vasquez Merino - WARTHON Estela, Mirella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						/

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Los Olivos, 15 de Noviembre del 2018.

82%

Firma de experto informante

DNI: 02879565

Teléfono: 969467827

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Tecnologías de Información y Comunicación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		
Ítem 17	/		
Ítem 18	/		

Variable 2: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		
Ítem 10	/		
Ítem 11	/		
Ítem 12	/		
Ítem 13	/		
Ítem 14	/		
Ítem 15	/		
Ítem 16	/		

Firma de experto informante

DNI: 02879565

Teléfono: 960467827

**Anexo N° 04: Relación de empresas de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra**



"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Lima, 02 de mayo de 2019

El que suscribe en representación de la **ASOCIACIÓN DE EXPORTADORES DEL EMPORIO DE GAMARRA** con RUC **20601290791**:

\*\*\*\*\*

Hace constar que ASODEX está constituido por **85 mypes textiles** hasta la fecha. Asimismo, confirmamos la fecha de inscripción de la Asociación siendo el 10 de junio 2016.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para fines que considere pertinentes.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "ASOCIACIÓN DE EXPORTADORES" around the top edge and "RUC 20601290791" at the bottom. The signature is a cursive script.

**Humberto Machaca Cama**  
Presidente Ejecutivo de la Asociación de Exportadores  
del Emporio de Gamarra

---

Jr. Evaristo San Cristóbal Nro. 1712 Dpto. E, Urb. San Pablo- La Victoria

## ANEXO N° 05: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis F06

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, BERTA HINOSTROZA, MIKE PAUL, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad César Vallejo SEDE NORTE (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE LA ASOCIACIÓN DE EXPORTADORES DEL EMPORIO DE GAMARRA, 2019", del (de la) estudiante CHUGDEN VÁSQUEZ MERELYN JASMÍN y WARTHON ESTELA LUISA MIRELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 1 de Julio de 2019



.....

BERTA HINOSTROZA, MIKE PAUL

DNI 09561796

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



# ANEXO N° 06: Print de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?student\_user=1&s=&u=1080961877&lang=es&o=1112460336

feedback studio | mirella warthon | TESIS X WARTHON-CHUGDEN

**Resumen de coincidencias** X

**21 %**


21

2	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
3	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
4	repositorio.usil.edu.pe	1 %
5	Entregado a Pontificia ...	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %
7	corpal.pe	<1 %
8	Entregado a Universida...	<1 %

Página: 1 de 41 | Número de palabras: 10575 | Text-only Report | High Resolution | Activado

# ANEXO N° 07: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

F08

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

Yo Chugden Vásquez Merelyn Jasmín, identificado con DNI N° 70342933 y Warthon Estela Luisa Mirella con DNI N° 72799249 , egresado de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Tecnologías de información y comunicación en la competitividad de las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

DNI: 70342933-72799249

FECHA: 01 de Julio del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**ANEXO N° 08: Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Chugden Vásquez Merelyn Jasmin: (solo los datos del que autoriza)

D.N.I. : 70342933  
Domicilio : Jr. 3 de mayo Mz.M Lote 31- Comas  
Teléfono : Fijo : - Móvil : 954250287  
E-mail : merelynchugden@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Negocios Internacionales  
Carrera : Negocios Internacionales  
Título : Licenciada en Negocios Internacionales

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....  
Mención : .....

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Warthon Estela Luisa Mirella  
Chugden Vásquez Merelyn Jasmin

Título de la tesis:

Tecnologías de información y comunicación en la competitividad de las  
mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha: 01/07/19





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Warthon Estela Luisa Mirella: (solo los datos del que autoriza)

D.N.I. : 72799249  
Domicilio : Jr.helio 5729 urb.infantas-Los Olivos  
Teléfono : Fijo : 5280811 Móvil : 979388776  
E-mail : wluisamirella@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Negocios Internacionales  
Carrera : Negocios Internacionales  
Título : Licenciada en Negocios Internacionales

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Warthon Estela Luisa Mirella  
Chugden Vásquez Merelyn Jasmín

Título de la tesis:

Tecnologías de información y comunicación en la competitividad de las  
mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : ..... 

Fecha : 01/07/19



## ANEXO N° 09: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
La Escuela Profesional de Negocios Internacionales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chugden Vásquez Merelyn Jasmín y Warthon Estela Luisa Mirella

INFORME TÍTULADO:

Tecnologías de información y comunicación en la competitividad de  
las mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra,  
2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 01/07/19

NOTA O MENCIÓN: 16

  
RICARDO TORRES JOSE DE LA ROSA