



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Uso de la tecnología de información como herramienta para  
mejorar la competitividad en el mercado del Colegio Paideia,  
Trujillo-2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Soria Alva, Carlos Pavel (ORCID: 0000-0001-9259-6777)

**ASESORA:**

Mg. Alva Morales, Jenny (ORCID: 0000-0002-2598-1912)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2020

## Dedicatoria

A dios por permitirme tener vida, salud, por ponerme personas indicadas en mi camino que han hecho de mí una mejor persona, pero sobre por obsequiarme una grandiosa familia a la cual amo con todo mi corazón.

A mis padres, las personas más importantes en mi vida, con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo pueda estudiar, se merecen esto y mucho más.

A Carmen Rosa Alva Chung, la mujer que más amo en este mundo, mi madre, por su entrega y paciencia, porque siempre confió en mí desde el principio y porque fue mi motivación más grande para concluir con éxito esta tesis, esto es para ti.

A Ytalo Soria Ramírez, mi padre, por el sacrificio de cada día que dio cuando estaba en vida, porque me enseñó que todo es posible si te esfuerzas, esto es para ti, el hombre que más admiro por todas las cosas que has logrado a pesar de las dificultades que encontrabas en el camino.

A mi hermano, José Manuel Soria Alva, porque a pesar de nuestras diferencias lo amo con todo mí ser, porque siempre estuvo ahí apoyándome en todo dándome fuerzas cada vez que me quería rendir.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de realizar una carrera profesional que en conjunto con su plana docente contribuyeron con mi crecimiento profesional.

A mi asesora metodóloga la Mg. Jenny Alva, por su tiempo, apoyo y la constante dedicación al brindarme sus conocimientos para concretar el presente trabajo de investigación.

A mis padres, por haber sido mi guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera que gracias a su esfuerzo y dedicación tendrán la dicha de verme como un profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	19
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1. Competitividad antes y después del uso de las TIC's en el colegio Paideia Trujillo – 2018.....	22
Tabla 4.2. Tecnología de Información como herramienta mejora la competitividad en el colegio Paideia Trujillo – 2018.....	23
Tabla 4.3. Calendario de actividades .....	26
Tabla 4.4. Competitividad antes y después de la implementación de las TIC's en la dimensión de entrada de nuevos competidores en el colegio Paideia Trujillo – 2018. ....	27
Tabla 4.5. Uso de la tecnología de información como herramienta para mejorar la competitividad en su dimensión entrada de nuevos competidores en el Colegio Paideia, Trujillo-2018.....	28
Tabla 4.6. Nivel de competitividad de la dimensión Poder de negociación con los proveedores .....	29
Tabla 4.7. Uso de la tecnología de información como herramienta para mejorar la competitividad en su dimensión poder de negociación con los proveedores en el Colegio Paideia, Trujillo-2018.....	30
Tabla 4.8. Nivel de competitividad de la dimensión Poder de negociación con los clientes .....	31
Tabla 4.9. Uso de la tecnología de información como herramienta para mejorar la competitividad en su dimensión poder de negociación con los clientes en el Colegio Paideia, Trujillo-2018.....	32
Tabla 4.10. Escala de puntos de competitividad .....	49
Tabla 4.11. Escala de competitividad .....	49
Tabla 4.12. Prueba de normalidad .....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1. Diagrama del diseño de investigación.....	17
Figura 4.1. Fases del programa de capacitación.....	24
Figura 4.2. Módulos de formación del programa de capacitación .....	25
Figura 4.3. Competitividad antes y después del uso de las TIC's en el colegio Paideia Trujillo – 2018.....	50
Figura 4.4. Nivel de competitividad de la dimensión: Amenaza de la entrada de nuevos competidores .....	50
Figura 4.5 Nivel de competitividad de la dimensión: Poder de negociación con los proveedores .....	51
Figura 4.6 Nivel de competitividad de la dimensión: Poder de negociación con clientes .....	51

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera el uso de las TIC mejora la competitividad en el colegio Paideia Trujillo – 2018, Para ello, se planteó un tipo de investigación aplicada, basada en un diseño cuasi-experimental. Asimismo, se tomó como población todos los estudiantes, personal administrativo y directivo del Colegio Paideia College de la ciudad de Trujillo en el año del 2018. Se utilizó un muestreo no probabilístico a conveniencia, y se fijó como muestra un total de 96 encuestados, abarcando 30 profesores, 10 empleados administrativos y 56 estudiantes a los cuales se les aplicó un cuestionario de 9 ítems en dos momentos. Los resultados muestran un incremento significativo en la competitividad del colegio estudiado gracias a la puesta en marcha de un programa para implementar el uso de las TIC, concluyéndose que efectivamente se elevó la percepción de la competitividad alta de 64,6% (antes del programa) a 97,9% (después del programa) siendo una mejora significativa ( $p < 0,05$  de la prueba no paramétrica de Wilcoxon). Por tanto, las TICs ayudan a que el personal y los procesos (internos y externos) se comuniquen de mejor manera, fortaleciendo entre la competitividad ente los competidores, proveedores y clientes.

**Palabras clave:** TIC, competitividad, competidores, proveedores, clientes

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine how the use of ICT improves competitiveness at the Paideia Trujillo School - 2018. To this end, a type of applied research was proposed, based on a quasi-experimental design. Likewise, all the students, administrative and managerial staff of the Colegio Paideia College in the city of Trujillo in the year 2018 were taken as population. A non-probabilistic sample was used for convenience, and a total of 96 respondents were sampled, comprising 30 teachers, 10 administrative staff and 56 students to whom a 9-item questionnaire was applied at two points. The results show a significant increase in the competitiveness of the school studied thanks to the implementation of a program to implement the use of ICT, concluding that it effectively raised the perception of high competitiveness from 64.6% (before the program) to 97.9% (after the program) being a significant improvement ( $p < 0.05$  of Wilcoxon's non-parametric test). Therefore, ICTs help staff and processes (internal and external) to communicate better, strengthening the competitiveness between competitors, suppliers and customers.

**Keywords:** ICT, competitiveness, competitors, suppliers, customers