



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA



**Herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la
competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES)**

Tarapoto -2021

Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática

AUTOR:

José Martín Navarro Fasanando

ASESOR:

Ing. M.Sc. Jorge Damián Valverde Iparraguirre

CO ASESOR

Ing. MBA. Ángel Cárdenas García

Tarapoto - Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E

INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E

INFORMÁTICA



**Herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la
competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES)**

Tarapoto -2021

AUTOR:

José Martín Navarro Fasanando

Sustentado y aprobado el 27 de julio de 2022, ante el honorable jurado:

.....
Lic. Dr. Carlos Rodríguez Grandez
Presidente

.....
Ing. Carlos Francois Hidalgo Reategui
Secretario

.....
Ing. Mtro. John Antony Ruiz Cueva
Vocal

.....
Ing. M.Sc. Jorge Damían Valverde Iparraguirre
Asesor



Universidad Nacional de San Martín

Facultad de Ingeniería de Sistema e Informática

Jr. Vía Universitaria S/Nº - Ciudad Universitaria - Morales

Teléf. (042) 525688 - 524074 - Anexo 109



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

En la Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, bajo la Modalidad Virtual, en el Marco de la Emergencia Nacional por el COVID-19; a las 18:45 horas del día miércoles 27 de julio del año 2022 mediante ZOOM por <https://usnm-edu-pe.zoom.us/j>, se reunieron los **miembros del Jurado Calificador**, integrado por:

Presidente : Lic. Dr. **CARLOS RODRÍGUEZ GRANDEZ**
Secretario : **ING. CARLOS FRANCOIS HIDALGO REATEGUI**
Vocal : **ING. Mtro. JOHN ANTONY RUIZ CUEVA**

Para evaluar la Tesis "HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES), TARAPOTO - 2021" presentada por el Bachiller **JOSÉ MARTIN NAVARRO FASANANDO**, participando en calidad de asesor el **Ing. M.Sc. Jorge Damián Valverde Iparraguirre** y co asesor el **Ing. MBA. Ángel Cárdenas García**.

Los señores miembros del Jurado, después de haber atendido la sustentación y evaluada las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica; luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo de MUY BUENO, equivalente a DIECISIETE (17) en fe de lo cual firmamos la presente acta, siendo las 19:36 horas del mismo día, con lo que se dio por terminado el Acto de Sustentación.

.....
Lic. Dr. CARLOS RODRÍGUEZ GRANDEZ
Presidente

.....
ING. CARLOS FRANCOIS HIDALGO REATEGUI
Secretario

.....
ING. Mtro. JOHN ANTONY RUIZ CUEVA
Vocal

Declaratoria de autenticidad

José Martín Navarro Fasanando, con DNI N° 72779779, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada **Herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES) Tarapoto – 2021.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 27 de julio de 2022



José Martín Navarro Fasanando
DNI N°72779779



Dedicatoria

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Ronal y Maribel quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de perseverancia y valentía, para no temer a las adversidades y enfrentarlas.

A mi hermana Stefany por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias.

A mi tío Orlando porque desde mi inicio me ha brindado su apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles para iniciar mi anhelada profesión.

A toda mi familia, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todo mis sueños y metas.

Agradecimientos

A mis adorados Padres, les agradezco toda su gratitud y enseñanzas, por ende, los sacrificios que realizaron, sobre todo por estar siempre presente en mis momentos importantes.

A mi asesor de Tesis Ing. M.sc. Jorge Damián Valverde Iparraguirre, principal colaborador durante este proceso, quién con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

A todas las personas que confiaron en mí y que siempre me respaldaron para cumplir con mis metas y mis sueños.

Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	5
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
1.1. Antecedentes de la investigación.....	5
1.2. Bases teóricas.....	9
1.3. Definición de términos básicos.....	17
CAPÍTULO II.....	19
MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	19
2.2. Diseño de la investigación.....	19
2.3. Población y muestra.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	22
CAPÍTULO III.....	23
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23
3.1. Resultados.....	23
3.2. Discusión de resultados.....	26
CONCLUSIONES.....	29

RECOMENDACIONES.....	ix 30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
Anexos.....	34
Anexo 1: Operacionalización de variables	34
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	36
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	37

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Relación entre el acceso de TIC y la competitividad.</i>	23
Tabla 2. <i>Relación entre el uso de TIC y la competitividad.</i>	23
Tabla 3 <i>Relación entre el impacto de las TIC y la competitividad.</i>	24
Tabla 4. <i>Relación entre las TIC y la competitividad.</i>	24
Tabla 5. <i>Análisis de varianzas entre las variables estudiadas.</i>	25

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Diagrama de dispersión variables.....	25
--	----

Resumen

En esta investigación “Herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y su relación con la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto”. Tuvo como objeto de estudio la determinación de la relación en base a las herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto. La investigación fue de tipo aplicada, el nivel fue correlacional y el diseño transversal no experimental. La población y muestra fueron 63 Pymes usuarias de la ciudad de Tarapoto. Como técnica y instrumento recurrieron a la encuesta y el cuestionario respectivamente. Los resultados mostraron que existe una relación positiva entre todas las dimensiones de la variable herramientas TIC (acceso, uso e impacto) y la competitividad de las pymes, destacando que existe una mayor relación con la dimensión impacto ($r = 0,766$). Se concluyó que las herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se relacionan significativamente con la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.780.

Palabras claves: Competitividad, tecnología, información, comunicación

Abstract

In this research "Information and communication technology (ICT) tools and their relationship with the competitiveness of SMEs in the district of Tarapoto during the national state of emergency COVID-19". Its objective was to determine the relationship between information and communication technology (ICT) tools and the competitiveness of SMEs in the district of Tarapoto during the national state of emergency COVID-19. The research was basic, the level was correlational and the cross-sectional design was non-experimental. The population and sample were 63 SME users from the city of Tarapoto. The technique and the instrument were the survey and the questionnaire, respectively. The results showed that there is a positive relationship between all the dimensions of the ICT tools variable (access, use and impact) and the competitiveness of SMEs, highlighting that there is a greater relationship with the impact dimension ($r = 0.766$). It was concluded that information and communication technology (ICT) tools are significantly related to the competitiveness of SMEs in the district of Tarapoto during the national state of emergency COVID-19 with a Pearson correlation coefficient equal to 0.780.

Keywords: Competitiveness, technology, information, communication.



Introducción

En años recientes, las herramientas y dispositivos de gestión organizacional han adquirido una condición inestimable dentro de las pequeñas y medianas empresas, esto se debe a las progresiones y cambios que han sucedido en la escena laboral y profesional actual, a la globalización, a la innovación de datos, a los cambios en los procedimientos regulatorios y presupuestarios, etc. En este contexto para reaccionar a estas progresiones y solicitudes, es el lugar donde las PYMES se esfuerzan por ejecutar componentes y herramientas que permitan gestionar los activos y recursos de manera eficiente. Sin embargo, ante la situación menos favorable para las pymes producto de la pandemia inducida por el Covid 19, estas empresas buscan implementar nuevos modelos de negocio para poder generar ingresos.

El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima [IEDEP- CCL] (2020) estima que el Producto Interno Bruto caería 3.7% durante el año en curso debido al impacto de COVID-19 dependiente de la retirada de intereses privados propios.

Los pequeños y pequeños emprendimientos (PYMES) en esta nueva situación son los más influidos. La situación de alta sensibilidad y el confinamiento obligatorio han hecho que el interés por sus artículos caiga de manera notoria. Las medidas de restricción les impiden tener el trabajo imprescindible para trabajar con regularidad, lo que genera un verdadero lastre al pensar que un gran número de ellos están conectados a las áreas de bienes y servicios.

El Peruano (2020) plantea que las pymes asumen un papel focal en la mejora de la economía pública. Según información oficial, comprenden más del 99% de las unidades especializadas en Perú, representan alrededor del 85% de los puestos completos y generan aproximadamente el 40% del PIB. Consciente de esta prueba, la autoridad pública junto con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) realizaron medidas financieras para ayudar a las pymes, a través de los proyectos de Reactiva Perú y el Fondo de Apoyo Empresarial a la miniatura y pequeños emprendimientos (FAE-Mype). La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) hizo más adaptable el tratamiento de los arreglos que se aplicarán a los créditos concedidos en estos proyectos (Superintendencia de Banca y Seguros [SBS], 2020).

El programa Reactiva Perú tiene como objetivo asegurar la financiación de la sustitución de los activos de capital en funcionamiento de las empresas que confrontan cuotas y compromisos instantáneos con sus empleados y proveedores de mano de obra y productos (Gaceta Jurídica, 2020). A través de un componente que da el aseguramiento del Gobierno Nacional a los créditos en dinero público que colocan los organismos del marco monetario. Este programa se utiliza para sumas de anticipo más elevadas y con un nivel de formalización más significativo. La FAE-MYPE pretende avanzar en la financiación de las pymes, a través de créditos para capital circulante, así como reconstruir y renegociar sus obligaciones (Andina, 2020).

Pensando en el grave efecto financiero de la crisis del bienestar, el MEF asegurará un 98% de inclusión para créditos de hasta 10,000 soles y un 90% de inclusión para anticipos de hasta 30,000 soles. Además, el plazo de la elegancia se ha ampliado de 6 a un año, mientras que el plazo para los anticipos de circulante seguirá siendo de día y medio. Los anticipos están cubiertos a 30.000 soles; y la inclusión se ha ampliado para beneficiar a las pymes de todas las áreas monetarias (Economía Verde citado en el Peruano, 2020)

Las PYMES en el distrito de Tarapoto se enfocan a la producción y venta de productos no tradicionales, servicios afines y de consultoría. Y es necesario saber si estas empresas hacen

uso de herramientas tecnológicas en pro de mejorar su competitividad para ello este estudio ayudará a determinar si las herramientas tecnológicas que hacen uso las mypes se relacionan positivamente con el nivel de competitividad.

Para mostrar recomendaciones para el desarrollo en la gestión de los negocios productivos desde la alta dirección, actualmente las pequeñas y medianas empresas de la ciudad principal se observa las siguientes problemáticas; Las empresas hacen poco uso de las Tics; La mayoría de las empresas no tienen acceso a internet, telefonía y los que tienen, el servicio no es de buena calidad; Los trabajadores y empleadores tienen poco conocimiento de las herramientas tecnológicas.

Estos problemas se deben porque existe desconfianza en los trabajadores con las herramientas tecnológicas porque estos no se capacitan para adquirir los conocimientos requeridos para su uso. Además, que son pocas las empresas que invierten en

capacitaciones en su personal. Sin duda alguna, todas estas causas tienen un efecto en la competitividad de las pymes. Lo que ocasiona que su nivel de competitividad disminuya, baje su rentabilidad, generando que los negocios se estanquen y terminen cerrando. Todo esto llevaría a que el nivel económico de las pymes de Tarapoto sea de un nivel muy bajo.

Desde este contexto, las PYMES intentan adaptarse a esta condición del trabajo competitivo a través de dispositivos y herramientas que les permiten ajustar sus objetivos claves a la visión estratégica, apoyando la intensidad, innovación y la productividad de la empresa. En consecuencia, el presente trabajo espera relacionar las herramientas de tecnología de información y la competitividad en las PYMES del distrito de Tarapoto durante en el confinamiento debido a la pandemia del COVID en el año 2021.

Explicado todo lo anterior, llegamos a la formulación del problema principal ¿De qué manera se relaciona las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto?

La investigación es conveniente porque permitió saber sobre la competitividad en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Tarapoto. Asimismo, mostró como el uso de las herramientas TIC's influyen significativamente en la competitividad, siendo los principales beneficiados los empresarios del distrito, así como los empleados y clientes de las PYMES.

Finalmente, la investigación relacionó al uso de herramientas TIC' y la competitividad con la cual, este estudio es útil para contrastar y discutir con otras investigaciones.

Sabiendo todo aquello, es comprensible plantear como **objetivo principal** determinar la relación entre las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto. Y los siguientes objetivos específicos;

- a) Establecer la relación entre el acceso de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto.
- b) Establecerla relación entre el uso de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto.
- c) Establecer la relación entre el impacto de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto.

Entonces, se presentó como una premisa alterna lo siguiente; Las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) se relaciona significativamente con la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto. y como hipótesis nula; Las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) se relaciona significativamente con la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Estudios de carácter internacional

Díaz y Delgado (2021), realizaron un trabajo de investigación en la que el objetivo fue proponer herramientas TIC aplicables para mejorar la competitividad de las Pymes en áreas industriales, comerciales y de servicios, gracias a la digitalización, debido a que estas empresas pertenecen a uno de los sectores productivos más significativos para la economía colombiana gracias a su contribución en el progreso de la economía en el país. Colombia es un país cuya economía gracias a la ayuda brindada por la Pyme, juntamente con las microempresas, simbolizan el 90 % del desarrollo empresarial y que forman el 73 % del empleo y el 53 % de la elaboración bruta. Para entender mejor como una TIC conlleva al mejoramiento competitivo de la Pyme se debe realizar un análisis específico de cómo evolucionan las Pymes, cuáles son sus principales fuentes de financiación, que sectores son más competitivos, como están subdivididas y para terminar recopilando las problemáticas que retrasan a estas empresas para que sean competitivas en el mercado. En segunda instancia siguiendo la misma estructura se hace un análisis de cuáles son actualmente las TIC que generan competitividad en las Pymes, sus costos, importancia y obviamente para que situaciones serviría estas TIC. Finalizando, en el tercer capítulo se generó una matriz que recapitula las problemáticas entregadas en el capítulo 1 junto a las herramientas que posiblemente den solución a estas problemáticas y como la financiación de esta tecnología permitirá que las Pymes sean más competitivas en territorio colombiano.

Cedeño y Townsend (2021), realizaron una investigación con el objetivo de evaluar los modelos TI, para producir competitividad a través del interés por las TIC en las PYMES del cantón de Guayaquil, los diversos modelos evaluados permiten que este trabajo actúe como un auxiliar para las PYMES que deseen evaluar el interés por la innovación de datos. La exploración se basa en unos modelos que permiten evaluar la especulación tomando la técnica de trabajo IT Adjusted Scorecard propuesta por

el creador Van Grembergen, que investiga el rumbo hacia la organización, el rumbo hacia el cliente, la grandeza empleable y el rumbo futuro, para complementar este modelo, se tomaron punteros del modelo de placa IT4+ IT preparado por el Servicio Colombiano de Comunicaciones Broadcast. El trabajo depende de un informe correlacional; aplicando la técnica lógico - longitudinal y se complementó con una revisión de las organizaciones Pymes del cantón Guayaquil. Entre los resultados fundamentales se encontró que las PYMES apuestan por el cuerpo docente preparado y con experiencia para el giro de los acontecimientos y los ejecutivos de los avances de la organización, así mismo se ve la forma en que las PYMES consideran la innovación como un socio del cliente final.

Molina (2019), realizó un estudio de título Propuesta de adopción de TICS, su impacto en la innovación y la competitividad de la PyME. Tuvo como objetivo exponer el modelo hipotético TICS-INNOVACIÓN-COMPETITIVIDAD puede utilizarse para cuantificarla seriedad en las organizaciones de mueblerías en el distrito de Jesús María. Los resultados mostraron la relación que existe entre los factores y el cómo al proponer la utilización del modelo de Ecosistema de Negocios Digitales (EDN). Concluyó en tener la opción de sumar a la apropiación de datos avances en las organizaciones del área del mueble de la región, de esta manera la Secretaría de Desarrollo Económico, tendrá una perspectiva lógica para ayudar en la recepción del desarrollo en este giro comercial.

Molina (2019), realizó un estudio con objetivo de analizar la distribución y utilización de las TIC por parte de las pymes de Colombia. La exploración fue de nivel descriptivo, en la cual se aplicó una revisión del DANE en el año 2001, a través de la cual se hizo una enumeración y conclusión exhaustiva de las PYMES en cuanto a la utilización y uso de las TIC. Los resultados obtenidos reflejan el atraso que experimentaba el parque empresarial de la pequeña, mediana y pequeña empresa colombiana en esa época. Este patrón no se ha conquistado a largo plazo, a pesar de los esfuerzos y los diversos impulsos de las administraciones estatales en curso. El autor concluyó que Colombia tiene una holgura realmente crítica en la recepción de novedades de datos y correspondencia, lo cual se afirma en la verificación de elementos estatales, pero también en las tres estimaciones más importantes a nivel mundial de las TIC; El área principal que tiene una entrada alta es la comunicación portátil, pero, a la vez, las administraciones son costosas y deficientes y

definitivamente no hay una amplia inclusión a nivel público, se pierde en el marco delicado y el potencial para fomentar las TIC y para su recepción.

López (2016), en su trabajo de grado con objetivo de evaluar la relación de las innovaciones de datos y correspondencia (TIC) con la presentación de pequeñas y medianas tiendas de ferreterías en Bogotá. Los datos de este examen se obtuvieron aplicando una revisión organizada a un ejemplo de 50 propietarios o supervisores de tiendas de mejoras para el hogar en Bogotá donde se exploró la utilización y distribución de las TIC y su efecto sobre las secuelas de estas organizaciones. El manejo de datos se completó utilizando la prueba medible del análisis de regresión. Las consecuencias de la investigación muestran que no existe una prueba verdaderamente crítica que nos permita reconocer la conexión entre las TIC y la exhibición de tiendas de mejoras para el hogar. Este registro sugiere para los talleres de herramientas una muestra sobre la relación de la utilización de Internet como componente de las TIC para la mejora de la ejecución operativa y los resultados monetarios y una legitimación de la aplicación de tics para el desarrollar de las organizaciones.

Morán y Cañarte (2017), realizaron un estudio de título Las PYMEs y su incorporación en las TICs, Manta, Ecuador. Tuvo como objetivo realizar una revisión bibliográfica exhaustiva sobre la temática del estudio. Los autores utilizaron la técnica de revisión bibliográfica mediante la guía de análisis documental. Concluyeron que, la ejecución de los aparatos y prácticas relacionados con las TIC impacta sus diversos tipos de avance, colgando de esta situación ordenada por significancia el efecto sobre el desarrollo mundial, sobre los rubros y / o administraciones, y sobre la administración. Esto a pesar de que, en Ecuador, las organizaciones en miniatura, pequeñas y medianas tienen un nivel de utilización de las TIC escasamente satisfactorio.

Antecedentes nacionales

Benites et al. (2020), realizaron una investigación con objetivo de analizar la situación de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en Trujillo, valorando los elementos vitales para la eficiencia que tendrán relación con la sostenibilidad competitiva. Se llevó a cabo una revisión exacta aplicada a 152 visionarios de negocios en diferentes zonas de la ciudad de Trujillo, recogiendo datos subjetivos y

cuantitativos. Los resultados conseguidos fueron que el 70% de las organizaciones del área de calzado están listas para responder a los cinco poderes serios de Watchman, para el área metal mecánica el 89% de las organizaciones y el 70% de las organizaciones de materiales son despiadados. Se destacó que la calidad, los recursos humanos, los fondos, la actuación inteligente, el lucimiento y las connivencias vitales tienen una relación positiva con la seriedad; en cualquier caso, cuando se coordina con las TIC, no se valora la colaboración empresarial. Los descubrimientos son valiosos para trabajar la información en las elecciones esenciales de los Supervisores de las PYMES para responder a la Globalización y al proceso escalado de digitalización.

Iman y Prado (2016), en su tesis con objetivo de decidir el impacto de los avances de datos y correspondencia en la junta directiva. Las TIC vienen jugando una figura significativa en el diseño de las organizaciones actuales; Los sistemas de correspondencia han cambiado no solo en el estado de ánimo de las empresas con sus clientes y proveedores, sino también en el grado de rivalidad. Se concentra en la importancia esencial de las TIC en el mundo de los negocios y durante los últimos veinte años este punto ha sido objeto de muchas referencias en páginas de revistas, libros impresos y diferentes referencias distribuidas en la Web. En este diagnóstico se hizo un examen transversal de las condiciones de las asociaciones de la Asociación PyME Realista de Lima Metropolitana, sus clientes, proveedores y ciclos internos. Se percibió que las PYMES son una parte importante de la economía pública, ya que alrededor del 75% de la población cada vez más financiera trabaja en una PYME.

Juli (2017), en su tesis con objetivo de analizar si las TIC están presentes en las MYPE del sector confección en Tacna. La tipología de estudio es básica, manteniendo un nivel de estudio descriptivo con un diseño transversal no experimental. Como característica del sistema, se aplicó una guía de reunión organizada a 56 propietarios o directivos de MIPYMES del área de vestir de la ciudad de Tacna, que laboran en las oficinas de las plazas comerciales Augusto B. Leguía y Tacna Centro. Las consecuencias de la revisión afirman la posibilidad de que las TIC estén disponibles en las MYPE del área de vestuario; En todo caso, su accesibilidad y uso es esencialmente de aparatos considerados fundamentales, por ejemplo, teléfonos fijos, celulares y computadores, y los utilizan para ejercicios de rutina. De

igual manera, se encontró la ausencia de una cultura de desarrollo mecánico en los empresarios, sumado a que existe poca visión y pocas proyecciones sobre la importancia de las TIC en serio, siendo solo algunas MIPYMES las más incorporadas a esta mirada.

Antecedentes locales

Diez (2016), en su estudio titulado “Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016”. Su objeto de estudio fue la determinación de la conexión entre las TICs y la ejecución del trabajo de trabajadores autorizados de la oficina del investigador público de Tarapoto en la localidad legal de San Martín en 2016. La teoría de HI propone que hay una conexión inmediata entre los dos factores. Para diferenciarlo se utilizó el plan correlacional no exploratorio, el instrumento fue de dos encuestas, una por cada factor y la primera se aplicó a los especialistas autorizados del servicio público de Tarapoto, quienes han sido 64 administrativos, la encuesta posterior se aplicó a los jefes de las distintas regiones en una suma de 5, quienes evaluaron a toda la facultad reguladora. Los resultados muestran que: el coeficiente de relación cuyo valor es 3.0 y una importancia asintótica (bilateral) de 0,223 con 4 niveles de oportunidad a un nivel de importancia del 5%; Los resultados conseguidos reflejan además que el 41% de los trabajadores demostró que el Nivel de utilización de las TIC es "Uso Estándar", el 59% es "Uso Alto" y el "Uso Bajo" es 0%; En cuanto a la evaluación del nivel de exhibición, muestran que el 100% de los trabajadores autorizados tienen el nivel de ejecución "Regular", el fin general es el siguiente: La relación entre la utilización de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores autorizados del examinador público de Tarapoto de la localidad financiera de San Martín año 2016, es nulo, en otras palabras, no hay presencia de correlación.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Tecnologías de Información y Comunicación

Son avances que emplean el manejo, la microelectrónica y las comunicaciones de los medios de transmisión para crear mejores enfoques para la comunicación

mediante la utilización y el uso de aparatos mecánicos y de comunicación. Trabaja con la emisión, acceso y preparación de datos (Claro, 2019).

Según la Universidad del estado de Arizona, las Tics, son recursos y herramientas que se usan para el procedimiento de la administración y la redistribución informativa mediante medios y equipos tecnológicos como son los ordenadores, las computadoras, la televisión, etc.

Las (TIC) ponderan la disposición de aparatos identificados con la capacidad de transmisión, preparación y digitalización de datos, así como la disposición de procesos y elementos obtenidos de los nuevos dispositivos (Universidad Nacional Autónoma de México citado en Luna, 2021).

Beneficios de las Tics

Su principal función es facilitar el acceso a la información de manera rápida y sencilla sin importar el formato, mediante la inmaterialidad de la información, es decir, permite el almacenamiento de información sin perder el acceso a ellas, sin importar la lejanía de los dispositivos (Free Contents, 2020). Las Tics hace posible el poder compartir información de manera instantánea, mediante la comunicación bidireccional entre las personas. Gracias a estos recursos y herramientas mejoran la calidad de servicio que ofrecen las empresas de los diversos rubros, como son las de educación, las financieras, el sector salud. Permite también al desarrollo de profesionales gracias a que puedan estudiar desde lugares menos pensados ya que tienen acceso a información de manera rápida.

También ayudan a las empresas en:

- Mediante la difusión de marcas a través de redes sociales.
- Presentación y comercialización de productos y servicios.
- Segmentación del público objetivo
- Sistemas de información que gestionan y optimizan el tiempo y la interacción con los clientes.

- Búsqueda de mercados nuevos y acceso a información relevante.

Tipos de Tics

1. Redes

Medios de comunicación que posibilitan la conexión de varios equipos. Se componen básicamente de usuarios, programas y equipos. Entre sus virtudes y características están; el distribuir recursos, intercambiar y compartir información (Claro, 2019).

2. Terminales

Denominados también como puntos de accesos de la persona a la información. Son dispositivos como las computadoras, los teléfonos inteligentes, los televisores, las consolas de videos juegos, así como también, los navegadores a internet, los sistemas operativos, etc. Todos estos elementos permiten la accesibilidad a la información de manera global (Claro, 2019).

Servicios en las Tics

Son tecnologías de servicios a los usuarios finales, conocidos como los consumidores. Se destacan, por ejemplo, el correo electrónico, el gobierno electrónico, el aprendizaje electrónico, comercio electrónico etc. (Claro, 2019).

Ventajas de las Tics

Se mencionan los siguientes:

1. Instantaneidad

Caracterizado por la velocidad con la que se transmite el mensaje.

2. Inmaterialidad

El mensaje se traslada de manera inmediata a muchos usuarios y en cualquier lugar.

3. Interconexión

Es la capacidad de enlazar con nuevos dispositivos.

4. Interactividad

Se refiere al intercambio de mensaje entre dispositivos y usuarios.

5. Alcance

Es el nivel de impresión en los diversos campos como la educación, la medicina, la economía, el estado, y otros.

6. Innovación

Se refiere que la tecnología está en constante cambio, creando nuevos medios de comunicación.

7. Diversidad

Tiene más de una función por lo que sirven para diversos fines.

8. Automatización

Las herramientas posibilitan la automatización de procesos, permitiendo mejorar la productividad y los periodos de ejecución.

Acceso las Tics

Es la relación de RRHH y emprendimientos. Permiten el ingreso a activos teóricos o sustanciales que posee la organización (Alderete, 2012). Por otra parte, muy bien se puede inducir que esta etapa incorpore la recepción de avances o fundamentos a los que la organización ha llegado o llegará, en vista de conocer los tipos de TIC que tiene la organización. Además, se articula en el marco y el acceso avanzado que posee la organización mediante líneas telefónicas, Internet, etc. (Torres, 2014). Establece los datos teóricos e inconfundibles y los activos de innovación por correspondencia que tiene una asociación y cómo deben utilizarse.

Uso de las Tics

Alude a la utilización de la base tecnológica que tiene la organización, como la utilización de equipos innovadores, aplicativos, internet, y otros. (Alderete, 2012). Permite evaluar la utilización en dos regiones a nivel individual y empresarial, la primera correspondiente a la utilización de dispositivos mecánicos (teléfonos, PC, Internet, etc.) y la segunda a nivel empresarial (Torres, 2014).

Esta medición cubre cómo la organización utiliza los diversos tipos de datos y las innovaciones de correspondencia, al igual que cómo esta utilización se centra en el mejoramiento del negocio.

Impacto de las Tics

Las TIC limitan los impactos económicos de la distancia y los gastos de acceso a los datos y de esta forma incrementan la competencia en los sectores empresariales. Hace factible la formación de empresas independientes, permitiéndoles transmitir artículos y administraciones de calidad, lo que genera un mayor beneficio. Las TIC son piezas clave de la globalización de la economía. Influye prácticamente en todas las partes de la vida financiera y, en particular, en la asociación y la junta de organizaciones (Anónimo, s.f.).

Las Tics producen asociación con clientes, proveedores y empresas. Permite expandir la productividad de la organización y mejorar o trabajar en medidas comerciales. Las TIC tienen un papel crucial en el rol pública, desempeñándose mejor en el área empresarial, ya que produce una mayor seriedad y avance para la asociación frente a su oposición (Pilco, 2018).

1.2.2. Competitividad

A pesar de que no existe un significado generalmente reconocido de seriedad, es la capacidad de transferir más artículos y / o administraciones, así como conservar o expandir una porción de la industria en general, creando beneficios, por lo tanto. Considerando el avance del término competitividad, se considera como el estado de una organización para llegar, posicionarse, asentarse y llegar a nuevos ítems de manera efectiva a largo plazo.

La minimización de gastos sugiere en el montaje de activos o administraciones con un práctico bajo costo con productividad. Incorpora el valor de los artículos y materiales crudos, de trabajo, de energía entre otros especialistas útiles, generalmente los gastos de los artículos se fijan cuando ocurre durante el tiempo de cambio de dicho artículo.

La calidad es una etapa que se identifica con diferentes enfoques, uno de ellos es la confiabilidad, que implica problemas con el artículo en un momento de su capacidad; la disposición que alude a las sutilezas y la disposición en el resultado concluyente. En otras palabras, que el resultado último mantenga los principios demostrados; La permanencia es la hora de uso de un artículo antes de usarlo. La

adaptabilidad, que es la fortaleza de modificar con corto valor, energía, lapso y beneficio, alude adicionalmente a dos perspectivas vitales; a) la adaptabilidad en volumen, que es la capacidad de ajustar los volúmenes de creación y b) la adaptabilidad en el artículo, que es la capacidad de alterar el artículo que se está produciendo. El transporte alude al "tiempo de transporte", es decir, la capacidad de transportar el artículo en el tiempo concurrido según lo indicado por el plan de transporte definido. No obstante, esta tranquilidad en la satisfacción del transporte del artículo al cliente no es bastante, existiendo igualmente fundamental la rapidez del transporte y la rapidez con la que se realiza.

Estos aumentos son clave para el propósito de estimar la competitividad, que es la articulación que se encuentra en varios cambios y a partir de ahora se nombra el desarrollo como una de las causas cruciales, no exclusivamente habrá mejoras en la perspectiva mecánica, también involucrará unos pocos enfoques, debe ayudar a satisfacer situaciones económicas y descubrir nuevos artículos, ciclos y administraciones que tengan una calidad superior, adquiriendo un espectáculo superior con poco costo.

Una organización que busca competitividad debe considerar el equilibrio en los recursos, de modo que todas las organizaciones corresponden esforzarse por transmitir artículos buenos para el mundo principal, independientemente de que estén en el tercero (Lastra, 2015).

Una red de producción que funciona con una ejecución ideal puede ser un arma seria e importante y un motor para ayudar a generar beneficios financieros. Para lograr esto, debe comenzar notando las mejores prácticas; sin embargo, relativamente pocas asociaciones utilizan la evaluación comparativa externo, cuando la organización ha sido probada para tomar una perspectiva externa situada al cliente y comprende los procedimientos aceptados de la red de producción, realmente querrá hacer una técnica que lleve a la red de tiendas a la grandeza, en cualquier caso deben elegir pioneros razonables y mejorar el personal ya que nada tiene mayor prioridad que contar con individuos con las capacidades y capacidades propias por cada área; luego, en ese punto se deben alinear las diferentes capacidades con las divisiones para ayudar a la actividad de la red de inventarios y se debe ejecutar un ciclo capacitado de emprendimiento y

cambio de directorio.

Se percibe como PYMES a la organización conformada por una característica o persona jurídica, siendo una de sus tipos de asociación o negocio el directorio, que busca separar, cambiar, entregar y mercantilizar trabajo y productos. Para ser vistas y pertenecer como pequeñas organizaciones, deben tener cerca de 20 especialistas y sus acuerdos por cada año tienen que ser más notables que 150 UIT y no tienen que sobrepasar las 1700 UIT. Para producir un avance considerable en estos, se deben ejecutar 5 desafíos:

- Fortalecer su empresa, esto alude a su legalización, en esta prueba es significativo que el negocio conozca todas las partes de la organización para agilizar la dinámica, el negocio debe conocer sobre la legítima administración de sus inventarios, conocer la capacidad que necesita para Cumplir con sus compromisos monetarios, medir su beneficio, reconocer el mercado en el que ingresa y los clientes a los que ofrecerá sus artículos, además de otras cosas,

para ello, el visionario comercial debe estar preparado, educarse y refrescarse, orientarse sobre qué hacer.

- Visión de conciliación o afiliación, esto lleva a la empresa a resolver tener la opción de trabajar en relación con diferentes visionarios empresariales.
- Disrupción de los rubros o administraciones que brinda, esto impulsa a montar, crear y mantener un sentimiento de "emprendimiento empresarial".
- Generar estima en la PYME, en esta línea, los socios de la organización(operativo, estratégico y clave) sienten que están prefiriendo el desarrollo de la asociación para la que trabajan, y que se dispersará a todos, en consecuencia. repotenciar la eficiencia de sus RR.HH. y hacer avanzar cada uno de los activos de la organización.
- Desarrollo e incremento apoyado, esto permite mejoras en las alternativas de financiamiento concebible, pasaje a nuevas especialidades

del mercado, mejora en la calidad de los artículos, mayor exigencia del profesora doy una variedad de artículos ofrecidos para lograr la lealtad del consumidor.

En cualquier caso, también deberíamos decir que las PYMES generalmente no descubren cómo construir un apoyo suficiente y están asociadas con algunos problemas debido a diferentes elementos, uno de estos problemas sería que en múltiples ocasiones no pueden dar extremadamente cuotas altas y despiadadas en el mercado laboral, por lo que tendrán que pensar en nuevas técnicas para seleccionar personal, otra dificultad que enfrenta es que está angustiado con organizaciones enormes en lo que respecta al concurso de artículos a través de juegos de valor, ausencia de asesores especulativos y sistemas de acuerdos indefensos, además son cuestiones en las que se influye en las pymes.

Correspondiendo a las PYMES en el área de artículos no tradicionales, no tienen limitaciones para su desarrollo. La infraestructura alude a la forma en que la gran mayoría de estos se sitúan en alojamientos ajustados, esto no soporta hacer un equilibrio de la línea o tomar un tiempo satisfactorio; la innovación y la estrategia, con esto aludimos al poco avance de las organizaciones, no piensa en la mejora constante como técnica clave para su avance.

Los visionarios empresariales que entran en esta área son personas imaginativas que buscan continuamente circunstancias prometedoras. Según Echeopar, director de ESAN, los visionarios empresariales deben tener:

- Gestión administrativa: e refiere a las actividades orientadas al logro de metas a través de la ejecución ideal del ciclo regulatorio.
- Avance constante: es necesario saber de forma coherente cómo le va a su oposición en la parte en la que se crea.
- Adaptabilidad: la capacidad de una organización para obligarse a sí misma a la luz de la constante diferencia de clima, lo que conduce no exclusivamente avarias filosofías de trabajo, sino que además cambia a un nivel esencial.
- Trabajo en equipo: el trabajo lo completan unos pocos grupos con un objetivo compartido.

- epa cómo nombrar: debe considerar la evaluación de todos y repartir deberes a cada asociado.

1.3. Definición de términos básicos

Mype's

La ley N^a 28015, ley para el avance y formalización de las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, expresa que es la unidad financiera constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier tipo de asociación o negocio que los ejecutivos ponderaran en el cambio, creación, comercialización de mercaderías o arreglos de administraciones. Son organizaciones constituidas con baja remuneración de primera necesidad, y primarias generadoras de trabajo en nuestro país (LEY N^o 28015, 2003).

Competitividad

Es la capacidad de una organización para ingresar, posicionarse, sostenerse e ingresar a nuevos sectores comerciales de manera efectiva a largo plazo (Skinner, 2015).

Competitividad en costos

Se incorporan los gastos de materiales o materiales crudos, trabajo, energía, insumos y algún otro factor útil, ya que la gran mayoría de los costos de los artículos se crean en la región de creación (Skinner, 2015).

Competitividad en calidad

Alude a algunos puntos de vista como la calidad inquebrantable, la concordancia o cuánto concuerdan los atributos indicados en el plan y los del resultado final, la duración o la vida útil del artículo, alude a la utilización que el artículo concede antes de realmente desmoronarse (Skinner, 2015).

Competitividad en flexibilidad

Es la capacidad de ajustarse con poco gasto, esfuerzo, tiempo y ejecución, además alude a la adaptabilidad del volumen, que es la capacidad de cambiar los volúmenes de creación y la adaptabilidad del artículo, que es la capacidad de alterar el artículo que se está fabricando (Skinner, 2015).

Competitividad en capacidad de innovación

Debe ayudar a esperar las necesidades de los sectores empresariales y reconocer nuevos ítems, ciclos y administraciones de mejor calibre, creando nuevas ventajas con el menor gasto concebible (Skinner, 2015)

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

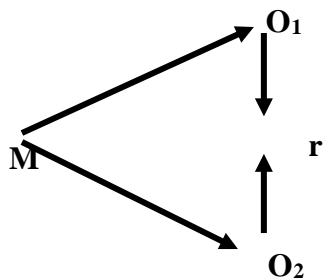
2.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque no hubo implicancias prácticas con el fin de resolver un problema mediante experimento, se limitó en la investigación teórica para la generación y fortalecimiento de los conocimientos actuales existentes en el tema de estudio.

La investigación fue de nivel correlacional porque se determinó la relación entre las herramientas de Tics y la competitividad de las Pymes de Tarapoto, como también se establecerán la relación entre cada dimensión de la variable independiente con la variable dependiente.

2.2. Diseño de la investigación

Es no experimental transeccional debido a que no hay experimento y el proceso de recojo de datos fue único.



Dónde:

M : Muestra

O₁ : Uso de Tics

O₂ : Competitividad de las pymes: Relación entre O₁ y O₂

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por todas las PYMES de la provincia de San Martín que se encontraron registrados en la Cámara de Comercio de la Región San Martín que incluye al distrito de Tarapoto, un total de 374 registradas en la cámara.

Muestra

Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2p \cdot q}{E^2N + Z^2p \cdot q}$$

Dónde: n es la muestra; N, es la población; Z, desviación normal; p, proporción poblacional que contiene la característica que se pretende conocer; la proporción q= 1 – p; E, margen de error que se está dispuesto a aceptar.

Para el empleo de la fórmula se tiene en consideración un margen de error E del 5%, y los valores correspondientes de $Z_{\alpha/2} = Z_{0.025} = 1.96$.

Se tiene:

n=?

N=374

z=1.96

p=0.9 (90%, que darían la información esperada)

q=0.1 (10%, que no darían la información esperada)

E=5%

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{374 \times 1.96^2 \times 0.1 \times 0.9}{0.05^2 \times 374 + 1.96^2 \times 0.1 \times 0.9}$$

Resolviendo: n = 63

En conclusión, la muestra definitiva lo conformaron 63 PYMES del distrito de Tarapoto.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se aplicó la encuesta. Esta técnica nos permitió realizar una serie de preguntas por cada variable de estudio, las cuales fueron dirigidas a los representantes de cada mype perteneciente a la muestra de estudio

Instrumentos

El cuestionario nos permitió determinar la relación entre ambas variables. Se elaboraron cuestionarios estructurados pertenecientes a cada variable y sus respectivas dimensiones.

Confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto en donde se midió el valor del Alfa de Cronbach, indicador que nos garantizó fiabilidad de los resultados para poder continuar con el desarrollo de la investigación.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

K: Número de ítems

Si : Sumatoria de Varianzas de todos los Ítems de cada sujeto

St : Varianza de la suma de los Ítems de todos los sujetos

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los valores encontrados en ambas variables indicaron que los instrumentos presentaron fiabilidad.

Validación

Para la validez de los instrumentos se aplicó la evaluación de expertos, quienes analizaron y justificaron el uso de los cuestionarios presentados. Finalmente, los expertos indicaron que existe coherencia en la evaluación a los instrumentos,

concluyendo que los mismos fueron permitidos para su ejecución.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos en primer lugar fueron digitalizados en el software Microsoft Excel y luego fueron pasados al software estadístico SPSS, la cual nos permitió conocer el valor del coeficiente de correlación r de Pearson y las medidas de centralización y dispersión. Se aplicó la estadística inferencial, la cual nos permitió utilizar la técnica de correlación r de Pearson.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1 Relación entre el acceso de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES.

Tabla 1.

Relación entre el acceso de TIC y la competitividad.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.705
Coefficiente de determinación R^2	0.497
R^2 ajustado	0.489
Error típico	13.733
Observaciones	<u>63</u>

Fuente: según base de datos.

Interpretación:

En la tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson fue igual a 0.705 lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre el acceso de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto. Es decir, a mayor acceso a las herramientas TIC mayor es la competitividad de las mypes.

3.1.2 Relación entre el uso de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES.

Tabla 2.

Relación entre el uso de TIC y la competitividad.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.678
Coefficiente de determinación R^2	0.459
R^2 ajustado	0.450
Error típico	14.240
Observaciones	<u>63</u>

Fuente: según base de datos.

Interpretación:

En la tabla 2 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson fue igual a 0.678 lo cual indica que existe una relación positiva media entre el uso de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto. Es decir, a mayor uso a las herramientas TIC mayor es la competitividad de las mypes.

3.1.3 Relación entre el impacto de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES.

Tabla 3

Relación entre el impacto de las TIC y la competitividad.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.766
Coefficiente de determinación R^2	0.587
R^2 ajustado	0.580
Error típico	12.445
Observaciones	<u>63</u>

Fuente: según base de datos.

Interpretación:

En la tabla 3 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson fue igual a 0.766 lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre el impacto de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto. Es decir, a mayor impacto positivo de las herramientas TIC mayor es la competitividad de las mypes.

3.1.4 Relación entre las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las PYMES

Tabla 4

Relación entre las TIC y la competitividad.

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.7807187
Coefficiente de determinación R^2	0.6095217
R^2 ajustado	0.6031204
Error típico	12.100796
Observaciones	<u>63</u>

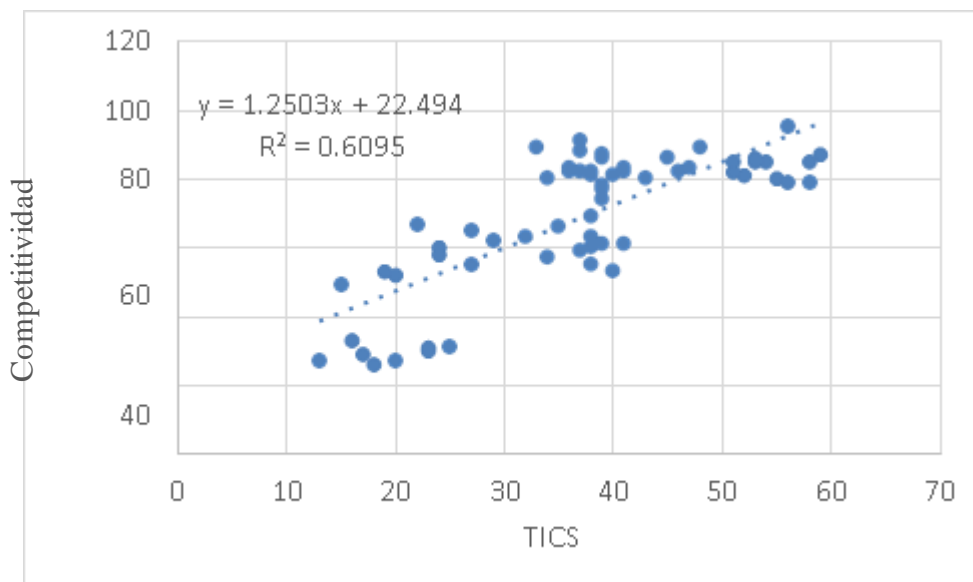


Figura 1. Diagrama de dispersión variables

Fuente: según la base de datos.

Interpretación:

En la tabla 4, se refleja el grado de relación de las variables investigadas por el coeficiente de Pearson ($r=0,780$) que mediante la tabla de interpretación de Hernández et al. (2014) contiene una relación positiva considerable dentro de las variables estudiadas; el coeficiente de determinación (0,609) nos indica que con un 60.9% las herramientas TICS son determinantes en la competitividad de las mypes. En la figura 1 se demuestra que existe una relación lineal entre las variables estudiadas.

Contraste de hipótesis

Tabla 5

Análisis de varianzas entre las variables estudiadas.

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	13942.798	13942.798	95.218652	0.000
Residuos	61	8932.1858	146.42928		
Total	62	22874.984			

Fuente: Datos propios de la investigación

Regla de decisión:

$p > 0.05$, se acepta (H_0). $p < 0.05$, se rechaza (H_0).

Interpretación:

Siendo ($p < 0.05$); se acepta la hipótesis alterna (H_a), demostrando estadísticamente que, las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) se relacionan significativamente con la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto.

3.2. Discusión de resultados

En este estudio se evaluó la relación que existe entre las herramientas TICS y la competitividad de las pymes. Los resultados se presentan y discuten a continuación. En primer lugar, se determinaron correlaciones positivas considerable y moderada entre las dimensiones acceso, uso e impacto de las herramientas tecnológicas. Debido a que se encontraron valores superiores a 0.5. Estos resultados representan la importancia que tienen las herramientas tecnológicas en la competitividad de las pymes. Asimismo, indica a que no solo es tener el acceso, sino también es hacer uso de ello. Al respecto Díaz y Delgado (2021) encontró que, Colombia es un país cuya economía es gracias a la ayuda brindada por las Pymes, conjuntamente con las microempresas, representan el 90% del desarrollo empresarial y que originan el 73 % del empleo y el 53% de la producción bruta. Por lo que las herramientas tecnológicas en estas son cruciales para su funcionamiento y éxito.

Los resultados conseguidos mantienen una relación con la investigación de Imán y Prado (2016) quienes mencionan que existe poca información con respecto a la ejecución de las TIC y los instrumentos ejecutivos, lo que está requiriendo una reevaluación de las técnicas de negocio a través de una solución tecnológica.

En cuanto a la relatividad de las herramientas TICS y la competitividad de las pymes. Se determinó mediante la estadística inferencial que existe relación positiva considerable, por a ver encontrado un coeficiente de Pearson igual a 0.780 y un coeficiente de determinación igual a 0.609 lo que recalca que las herramientas TICS son determinantes en la competitividad de las pymes. Al respecto Benites et al. (2020), encontraron que, el 70% empresarial del sector de calzados están listos para

dar respuesta a las fuerzas de competitividad de Porter, para el ámbito metalero mecánico el 89% empresarial, y el 70% de las empresas textiles son competitivas. También indicaron que la calidad, el capital humano, el financiamiento, la planeación estratégica, el mercadeo y las alianzas estratégicas se correlacionaron positivamente con la competitividad, pero no se midió la sinergia empresarial cuando se combinó con las TIC. Estos hallazgos ayudan a mejorar el conocimiento de los gerentes de las PYMES en la toma de decisiones estratégicas para hacer frente al proceso intensivo de globalización y digitalización.

Por otra parte, en la investigación de Cedeño y Townsend (2020), encontraron que, debido al uso de aplicaciones licenciadas o desarrolladas por la organización, las PYMES automatizaron más del 44% del software utilizado desarrolladas por la organización, frente al 46% de las aplicaciones desarrolladas por terceros; dados estos valores, concluyeron que el 50% de las operaciones en las pymes están automatizadas, ayudando a las pymes a alcanzar la excelencia operativa.

Asimismo, el autor Sánchez et al. (2020), menciona que el impacto de la competitividad de las TIC en el progreso del sector empresarial no es tan significativo, pues el valor promedio oscila entre 2,20 y 2,90, lo que corresponde a la variable desarrollo de los procesos productivos, bajos costos de producción, desarrollo de las tecnologías de la información, mejora en maquinaria y equipamiento. La variable con mayor importancia promedio en la construcción de la competitividad de las empresas es la variable correspondiente a muy buenas ventas en los últimos 3 años con un promedio de 4.12.

Resultados que tienen relación con la investigación de Juli (2017) quien menciona que, la idea de que las TIC estén vigentes en las MYPE del sector de la confección; En cambio, su disponibilidad y empleo es relevante de herramientas básicas tomadas en cuenta como el teléfono fijo, el dispositivo móvil y el ordenador, y lo utilizan para tareas de rutina. Además, tiene cierto grado de relación con el estudio de Morán y Cañarte (2017), quien mencionó que, la ejecución de los aparatos y prácticas relacionados con las TIC impacta sus diversos tipos de avance, colgando de esta situación ordenada por significancia el efecto sobre el desarrollo mundial, sobre los rubros y / o administraciones, y sobre la administración. Esto a pesar de que, en Ecuador, las organizaciones en miniatura, pequeñas y medianas tienen un nivel de

utilización de las TIC escasamente satisfactorio.

Sin embargo, no existe relación con el estudio realizado por Diez (2016) quien mencionó que, la relación en medio de la utilización de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores autorizados del examinador público de Tarapoto de la localidad financiera de San Martín año 2016, es nulo, es decir, no existe relación.

CONCLUSIONES

1. Las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) se vincula significativamente con la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto con un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.780.
2. Hay una existencia de correlación positiva considerable en medio del acceso a las herramientas TICS y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto ($r = 0.705$).
3. Hay una existencia de correlación positiva moderada en medio del uso a las herramientas TICS y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto ($r = 0.678$).
4. Hay una existencia de correlación positiva considerable en medio del impacto de las herramientas TICS y la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto ($r = 0.766$).

RECOMENDACIONES

1. A las pymes a implementar herramientas basados en las tecnologías de la información y comunicaciones dentro de su empresa con la finalidad de aprovechar al máximo los recursos que estos ofrecen.
2. A las autoridades de la provincia de San Martín a gestionar la cobertura y el acceso a las herramientas tecnológicas para que la población y los empresarios hagan uso de estas y marquen correctamente.
3. A los empresarios a mejorar su capacidad en el uso de las TICS, es decir a utilizar adecuadamente y constantemente este producto hasta que al final logres de dominarla.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alderete, M. (2012). *Medición de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en empresas de servicios de Colombia*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v25n45/v25n45a03.pdf>
- Andina. (2020). *Oficializan fondo de apoyo empresarial de S/ 300 millones para mypes*. Andina.Pe. <https://andina.pe/agencia/noticia-oficializan-fondo-apoyo-empresarial-s-300-millones-para-mypes-789214.aspx>
- Anónimo. (n.d.). *El impacto de las TICS*. Infomadera.Net. Retrieved March 23, 2021, from https://infomadera.net/uploads/articulos/archivo_4363_11799.pdf
- Benites Gutierrez, L. A., Ruff Escobar, C., Ruiz Toledo, M., Matheu Pérez, A., Inca Alayo, M., & Juica Martínez, P. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú). *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 29, 208–236. <https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3513>
- Cedeño Troya, F., & Townsend Valencia, J. (2021). Evaluación de la inversión en tic como factor de competitividad de las empresas Pymes del Cantón Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000200452
- Claro. (2019). *Tecnología*. Claro.Com.Co. <https://www.claro.com.co/institucional/que-son-las-tic/>
- Díaz Benavides, C. A., & Delgado Rojas, L. (2021). *Herramientas de implementación TIC para la mejora en competitividad de las Pymes en Colombia* [Universitaria Agustiniiana]. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1819>
- Diez Gonzales, N. E. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/958>
- Economía Verde. (2020). *Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes*. Economiaverde.Pe. <https://econiaviverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las->

mypes/

- El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima. (2020). *Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes*. Economiaverde.Pe. <https://economiaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/#>
- El Peruano. (2020). *Apuntalando a las mypes*. Elperuano.Pe. <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>
- Free Contents. (2020). *¿Para qué sirven las TIC?* Ipp.Edu.Pe. <https://www.ipp.edu.pe/blog/que-son-las-tic-y-para-que-sirven/>
- Gaceta Jurídica. (2020). *Programa Reactiva Perú*. Gacetajuridica.Com.Pe. http://www.gacetajuridica.com.pe/detalle_noti.php?in=OT0004683
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed., Issue 9). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Iman Cruz, B. L., & Prado Zegarra, H. (2016). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión de las PYME del gremio de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional del Callao.
- Juli Espinoza, Y. E. (2017). *Análisis situacional del uso de las TICS en las MYPES del sector confecciones de la ciudad de Tacna, año 2016*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Lastra, P. (2015). *Pedro Lastra, Premio Pedro Henríquez Ureña 2015*. <https://www.asale.org/noticias/pedro-lastra-premio-pedro-henriquez-urena-2015>
- LEY N° 28015. (2003). *LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*. <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- López Bossa, J. M. (2016). *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Actividad de las Ferreterías PYMES en Bogotá*. Universidad de la Sabana.
- Luna, N. (2021). *¿Qué son las TICs?* Entrepreneur.Com.

<https://www.entrepreneur.com/article/308917>

- Molina, J. (2019). *Propuesta de adopción de TICS, su impacto en la innovación y la competitividad de la PyME* [Universidad Autónoma de Aguas Calientes]. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/1754>
- Morán, C., & Cañarte, T. (2017). Las PYMEs y su incorporación en las TICs, Manta, Ecuador. *Dialnet*, 3(3), 734–771. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6234739>
- Pilco Flores, L. M. (2018). *Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics) para la Internacionalización de Mypes Textiles de Lima Metropolitana, 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32362/Pilco_FLM.pdf?sequ
- Sánchez Gutiérrez, J., Vásquez Ávila, G., & Pelayo Maciel, J. (2018). TICs y transferencia de conocimiento como promotores de la competitividad [Universidad de Guadalajara]. En *Universidad de Guadalajara*. https://www.researchgate.net/profile/Yolanda-Cuellar-Medina/publication/328813218_Las_Tic_como_estrategia_de_mejora_para_la_competitividad_de_las_pymes_caso_Municipio_de_Florenxia_Chaqueta-Colombia/links/615e1e3ffbd5153f47e943a3/Las-Tic-como-estrategia-de-mejora-para-la-competitividad-de-las-pymes-caso-Municipio-de-Florenxia-Chaqueta-Colombia.pdf#page=141
- Skinner, W. (2015). *Manufacturing Missing Link in Corporate Strategy*. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/1969/05/manufacturing-missing-link-in-corporate-strategy#>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2020). *Reactiva Perú y FAE-MYPE: Provisiones más flexibles para los créditos*. Sbs.Gob.Pe. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1110>
- Torres, J. (2014). *Uso de Tics en el crecimiento y desarrollo de las empresas*. <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/4053/tfm368.pdf?sequence=1>
- Universidad del estado de Arizona. (2021). *¿Qué son las TIC?* Ulatina.Ac.Cr. <https://www.ulatina.ac.cr/blog/qu3-son-las-tic-y-para-que-sirven>

Anexos

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VI. Tecnologías de la información y comunicación (Tics)	Son recursos y herramientas que se usan en el proceso de gestión de la información mediante elementos tecnológicos (Universidad del estado de Arizona, 2021).	Comprende al acceso, uso e impacto que tienen las Tics en las pymes de la ciudad de Tarapoto. Medido mediante un cuestionario.	Acceso a las Tics	1. Nivel de importancia de las Tics 2. Nivel de inversión en Tics 3. Nivel de cobertura de internet 4. Nivel de acceso a líneas telefónicas	Ordinal
			Uso de las Tics	5. Uso de Tics de los trabajadores 6. Nivel de conocimiento de comercio electrónico 7. Actualización de su sitio web 8. Uso en transacciones bancarias digitales 9. Usa de marketing digital	Ordinal
			Impacto de las Tics	10. Satisfacción de clientes en redes sociales 11. Relación optima con los proveedores 12. Nivel de productividad de los trabajadores	Ordinal
	Es la capacidad de una organización para	Se obtuvieron datos de fuente	Competitividad en costos	13. Adquisición de insumos de calidad y costo competitivo 14. Control de costos 15. Control de inventarios	Ordinal

V2. Competitividad de las Pymes	ingresar, posicionarse, sostenerse e ingresar a nuevos sectores comerciales de manera efectiva a largo plazo (Skinner, 2015).	primaria mediante la técnica de la encuesta, determinando la competitividad de las Mypes del distrito de Tarapoto, 2020.	Competitividad en calidad	16. Tiempo de entrega de un pedido 17. Garantía de devolución frente a problemas 18. Nivel de servicio de post venta	Ordinal
			Competitividad en flexibilidad	19. Nivel de adaptación a nuevos retos 20. Generación de productos nuevos 21. Resolución de problemas de manera eficiente	Ordinal
			Competitividad en capacidad de innovación	22. Nivel de respuesta del cliente por un producto nuevo 23. Mejora continua del proceso de generación de productos 24. Equipos y materiales de tendencia 25. Actualización de los procesos de producción	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra
¿De qué manera se relaciona las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), Tarapoto-2021?	General				
	Determinar la relación entre las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), Tarapoto-2021.	Alternativa	Herramientas de Tecnologías de la información y comunicación (Tics)	Independiente:	Población
	Específicos	Las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) se relaciona significativamente con la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), Tarapoto-2021	Dependiente:	Tipo de investigación:	La población estará conformada por 374 PYMES del distrito de Tarapoto
	- Establecer la relación entre el acceso de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), Tarapoto-2021.	Nula	Competitividad de las pymes	Nivel de investigación	Muestra
	- Establecer la relación entre el uso de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), Tarapoto-2021.	Las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) se relaciona significativamente con la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), Tarapoto-2021.		Correlacional	La muestra estará conformada por 63 PYMES del distrito de Tarapoto.
	- Establecer la relación entre el impacto de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES), Tarapoto-2021.			Diseño de investigación	
				No experimental transversal	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario “TICS”

Me dirigo ante usted con la finalidad de solicitarle cordialmente un tiempo para poder responder esta pequeña encuesta.

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer sobre el uso de herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y su impacto en la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto. A continuación, se presentará una serie de preguntas, las cuales deberán ser respondidas con las siguientes opciones: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre

Las respuestas son confidenciales.

N	DIMENSIONES E ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ACCESO A TICS						
1	Considera que la tecnología es una herramienta vital para su negocio.					
2	Invierte periódicamente la empresa en tecnología.					
3	La empresa cuenta con acceso de cobertura optima de internet.					
4	La empresa cuenta con acceso a líneas telefónicas.					
DIMENSIÓN: USO DE TICS						
5	Los trabajadores usan constantemente las Tics					
6	Los trabajadores tienen conocimiento del uso de comercio electrónico					
7	La empresa actualiza constantemente su página web					
8	Realiza operaciones bancarias mediante el Internet					
9	Utiliza como estrategia de Marketing el uso de redes sociales					
DIMENSIÓN: IMPACTO DE TICS						
10	Los clientes están satisfechos cuando interactúan por medio de redes sociales					
11	Hay una mejora constante con los proveedores debido al uso de Tics					
12	Capacitar a los trabajadores respecto a las Tics ha mejorado la productividad de la empresa					

Cuestionario “Competitividad”

Me dirigió ante usted con la finalidad de solicitarle cordialmente un tiempo para poder responder esta pequeña encuesta.

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer sobre el uso de herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y su impacto en la competitividad de las PYMES del distrito de Tarapoto. A continuación, se presentará una serie de preguntas, las cuales deberán ser respondidas con las siguientes opciones:

1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5:

Siempre Las respuestas son confidenciales.

N	DIMENSIONES E ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Costos						
1	Adquiere sus insumos con calidad y a un costo competitivo.					
2	Considera que la productividad de sus trabajadores está por encima del promedio.					
3	Realiza un estricto control de costos de servicios (agua, luz, etc.).					
4	Suelen deteriorarse sus insumos por no utilizarlos a tiempo.					
5	Suelen quedar obsoletos sus insumos por estar pasado de moda.					
6	Suele tener un control estricto de su inventario de materia prima.					
DIMENSIÓN: Calidad						
7	Suele tener un control estricto de su inventario de productos terminados.					
8	Tarda más del tiempo pactado en terminar un pedido					
9	Ofrece a sus clientes alguna garantía en caso hubiera alguna disconformidad					
10	Realiza un servicio post venta					
DIMENSIÓN: Flexibilidad						
11	¿Si tuviera algún pedido grande tendría algún problema en obtener los recursos para producirlo? (mano de obra, insumos, equipos, maquinaria)					
12	Tiene problemas para ofrecer nuevos productos o servicios					

DIMENSIÓN: Capacidad de Innovación						
13	Lanza al mercado nuevos productos o servicios con frecuencia					
14	Tiene dificultades para diseñar un nuevo producto o servicio					
15	Sus nuevos productos o servicios tienen buena acogida					
16	Mejora constantemente sus sistemas de calidad y entrega					
17	Cuenta con maquinaria y equipo de acuerdo a las nuevas tendencias					
18	Suele hacer cambios en los métodos de trabajo para incrementar su productividad					
19	Resuelve de manera eficaz los problemas o inconvenientes que se presentan					

“Gracias por su colaboración”

Prueba de confiabilidad de instrumentos

Cuestionario “TICS”

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a 25 sujetos; y del análisis de los 12 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,798** que se encuentra dentro del rango “Aceptable” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es confiable para su aplicación.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Fuente: SPSS ver 25.

Estadísticas de total de elemento				
	<i>Media de escala si el elemento se ha suprimido</i>	<i>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</i>	<i>Correlación total de elementos corregida</i>	<i>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</i>
<i>Considera que la tecnología es una herramienta vital para su negocio.</i>	33,20	58,917	,679	,756
<i>Invierte periódicamente la empresa en tecnología.</i>	32,88	68,027	,498	,780
<i>La empresa cuenta con acceso de cobertura optima de internet.</i>	33,08	67,077	,470	,781
<i>La empresa cuenta con acceso a líneas telefónicas.</i>	32,80	63,167	,635	,765
<i>Los trabajadores usan constantemente las Tics</i>	33,48	64,510	,491	,778
<i>Los trabajadores tienen conocimiento del uso de comercio electrónico</i>	33,28	61,043	,644	,761
<i>La empresa actualiza constantemente su página web</i>	33,08	61,743	,662	,761
<i>Realiza operaciones bancarias mediante el Internet</i>	33,44	71,507	,198	,806
<i>Utiliza como estrategia de Marketing el uso de redes sociales.</i>	33,00	68,083	,360	,791
<i>Los clientes están satisfechos cuando interactúan por medio de redes sociales</i>	32,84	72,057	,238	,799
<i>Hay una mejora constante con los proveedores debido al uso de Tics</i>	32,96	70,290	,241	,802
<i>Capacitar a los trabajadores respecto a las Tics ha mejorado la productividad de la empresa</i>	32,84	71,057	,207	,806

Fuente: SPSS ver 25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	12

Fuente: SPSS ver 25

Bibliografía de Referencia:

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Datos de la prueba

Sujetos	Ítems											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	3	4	4	2	4	2	5	4	4	4	3
2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	3	2	2
3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2
4	2	3	2	4	2	2	3	2	1	2	5	5
5	2	2	1	2	1	2	1	4	3	3	2	3
6	2	2	3	2	4	3	2	2	2	4	5	1
7	1	5	4	5	1	1	1	1	4	1	1	1
8	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	3	3
9	3	2	1	3	4	3	3	4	5	4	4	4
10	5	4	4	5	5	5	5	2	2	1	1	2
11	1	3	3	3	1	1	1	2	1	3	3	2
12	1	2	2	2	2	2	2	1	5	4	4	5
13	4	4	4	3	2	4	4	1	3	4	2	3
14	1	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4
15	5	5	4	5	1	1	5	5	4	4	5	5
16	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
17	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	5
18	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3
19	5	4	4	5	5	5	5	2	2	1	2	3
20	1	3	3	3	1	1	3	2	1	3	1	5
21	1	2	2	2	2	2	2	1	5	4	5	5
22	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	2	2
23	1	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4
24	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
25	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2

Cuestionario “Competitividad”

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a 25 sujetos; y del análisis de los 19 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,804** que se encuentra dentro del rango “Muy bueno” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es confiable para su aplicación.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003).

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válido	25	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Fuente: SPSS ver 25.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Adquiere sus insumos con calidad y a un costo competitivo.	58,68	94,810	,570	,782
Considera que la productividad de sus trabajadores está por encima del promedio.	58,76	97,607	,551	,785
Realiza un estricto control de costos de servicios (agua, luz, etc.).	58,84	101,807	,365	,796
Suelen deteriorarse sus insumos por no utilizarlos a tiempo.	58,60	94,417	,660	,777
Suelen quedar obsoletos sus insumos por estar pasado de moda.	58,84	98,723	,386	,795
Suele tener un control estricto de su inventario de materia prima.	58,60	96,250	,597	,782
Suele tener un control estricto de su inventario de productos terminados.	58,68	96,060	,552	,784
Tarda más del tiempo pactado en terminar un pedido	58,92	102,493	,330	,798
Ofrece a sus clientes alguna garantía en caso hubiera alguna disconformidad	58,64	100,490	,324	,799
Realiza un servicio post venta	58,68	109,227	,026	,814
¿Si tuviera algún pedido grande tendría algún problema en obtener los recursos para producirlo? (mano de obra, insumos, equipos, maquinaria)	58,76	101,440	,295	,800
Tiene problemas para ofrecer nuevos productos o servicios	58,32	102,560	,307	,799
Lanza al mercado nuevos productos o servicios con frecuencia	58,60	100,583	,396	,794
Tiene dificultades para diseñar un nuevo producto o servicio	58,88	94,943	,593	,781
Sus nuevos productos o servicios tienen buena acogida	58,72	97,627	,487	,788
Mejora constantemente sus sistemas de calidad y entrega	58,56	107,007	,147	,807
Cuenta con maquinaria y equipo de acuerdo a las nuevas tendencias	58,68	102,310	,372	,795
Suele hacer cambios en los métodos de trabajo para incrementar su productividad	58,60	109,833	-,005	,816
Resuelve de manera eficaz los problemas o inconvenientes que se presentan	58,92	105,993	,180	,805

Fuente: SPSS ver 25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	19

Fuente: SPSS ver 25

Bibliografía de Referencia:

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Datos de la prueba

Sujetos	Ítems																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	2	3	3	3	3	1	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2
2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2	3	2	4	3	2	4	4
3	2	3	2	4	2	2	3	2	1	2	5	5	4	5	5	5	4	2	3
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	4	2	3	4	3	4	3	4
5	2	2	1	2	1	2	1	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	5	4
6	2	2	3	2	4	3	2	2	2	4	5	4	4	1	3	4	3	3	2
7	3	5	4	5	1	3	3	3	4	1	1	4	4	3	3	3	3	1	5
8	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	4
9	3	2	1	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	3	4	5	4
10	5	4	4	5	5	5	5	2	2	4	4	2	1	2	1	4	3	2	1
11	1	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2
12	1	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	5	1	3	3	3	4	5	4
13	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3
14	1	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2
15	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	3	2
16	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	2	4	3
17	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3
18	3	2	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2
19	5	4	4	5	5	5	5	2	2	1	2	3	4	4	5	4	4	4	3
20	4	3	3	3	1	3	3	2	1	3	1	5	4	5	4	5	5	3	2
21	3	2	2	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4
22	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3
23	3	3	4	3	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2
24	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3

Validación de instrumentos

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO “TICS”

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: ACCESO A TICS							
1	Considera que la tecnología es una herramienta vital para su negocio.	X		X		X		
2	Invierte periódicamente la empresa en tecnología.	X		X		X		
3	La empresa cuenta con acceso de cobertura óptima de internet.	X		X		X		
4	La empresa cuenta con acceso a líneas telefónicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: USO DE TICS							
5	Los trabajadores usan constantemente las Tics	X		X		X		
6	Los trabajadores tienen conocimiento del uso de comercio electrónico	X		X		X		
7	La empresa actualiza constantemente su página web	X		X		X		
8	Realiza operaciones bancarias mediante el Internet							
9	Utiliza como estrategia de Marketing el uso de redes							
	DIMENSION 3: IMPACTO DE TICS							
10	Los clientes están satisfechos cuando interactúan por medio de redes sociales	X		X		X		
11	Hay una mejora constante con los proveedores debido al medio de redes sociales	X		X		X		
12	Capacitar a los trabajadores respecto a las Tics ha mejorado la productividad de la empresa	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): X si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No

aplicable [] **Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Lozano Chung, Andi

DNI: 00914134 **Especialidad:** Docente de la Universidad Nacional de San Martín

Dr. Andi Lozano Chung
INGENIERO AMBIENTAL
CUI 100414

Tarapoto, a los 18 días del mes de febrero de
2022

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO “TICS”

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ACCESO A TICS							
1	Considera que la tecnología es una herramienta vital para su negocio.	X		X		X		
2	Invierte periódicamente la empresa en tecnología.	X		X		X		
3	La empresa cuenta con acceso de cobertura óptima de internet.	X		X		X		
4	La empresa cuenta con acceso a líneas telefónicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: USO DE TICS							
5	Los trabajadores usan constantemente las Tics	X		X		X		
6	Los trabajadores tienen conocimiento del uso de comercio electrónico	X		X		X		
7	La empresa actualiza constantemente su página web	X		X		X		
8	Realiza operaciones bancarias mediante el Internet							
9	Utiliza como estrategia de Marketing el uso de redes							
	DIMENSIÓN 3: IMPACTO DE TICS							
10	Los clientes están satisfechos cuando interactúan por medio de redes sociales	X		X		X		
11	Hay una mejora constante con los proveedores debido al medio de redes sociales	X		X		X		
12	Capacitar a los trabajadores respecto a las Tics ha mejorado la productividad de la empresa	X		X		X		


Observaciones (precisar si hay suficiencia): X si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No

aplicable [] **Apellidos y nombres del experto validador.** Dr. Torres Delgado

Wilson DNI: 40751019 **Especialidad:** Docente de la Universidad Nacional de San

Martín


 Dr. Wilson Torres Delgado
 Docente en Metodología
 UNSM

Tarapoto, a los 18 días del mes de febrero de 2022

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO "TICS"

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ACCESO A TICS							
1	Considera que la tecnología es una herramienta vital para su negocio.	X		X		X		
2	Invierte periódicamente la empresa en tecnología.	X		X		X		
3	La empresa cuenta con acceso de cobertura óptima de internet.	X		X		X		
4	La empresa cuenta con acceso a líneas telefónicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: USO DE TICS							
5	Los trabajadores usan constantemente las Tics	X		X		X		
6	Los trabajadores tienen conocimiento del uso de comercio electrónico	X		X		X		
7	La empresa actualiza constantemente su página web	X		X		X		
8	Realiza operaciones bancarias mediante el Internet							
9	Utiliza como estrategia de Marketing el uso de redes							
	DIMENSIÓN 3: IMPACTO DE TICS							
10	Los clientes están satisfechos cuando interactúan por medio de redes sociales	X		X		X		
11	Hay una mejora constante con los proveedores debido al medio de redes sociales	X		X		X		
12	Capacitar a los trabajadores respecto a las Tics ha mejorado la productividad de la empresa	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): X si hay suficiencia

Opinión de

aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del experto validador. Ing. Dr. Alberto Alva Arévalo **DNI:**

40118770 **Especialidad:** Docente de la Universidad Nacional de San Martín.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica de constructo



 Ing. Dr. Alberto Alva Arévalo
 CIP N°: 97836

Tarapoto, a los 18 días del mes de febrero de 2022

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO “COMPETITIVIDAD”

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: COSTOS							
1	Adquiere sus insumos con calidad y a un costo competitivo.	X		X		X		
2	Considera que la productividad de sus trabajadores está por encima del promedio.	X		X		X		
3	Realiza un estricto control de costos de servicios (agua, luz, etc.).	X		X		X		
4	Suelen deteriorarse sus insumos por no utilizarlos a tiempo.	X		X		X		
5	Suelen quedar obsoletos sus insumos por estar pasado de moda.	X		X		X		
6	Suele tener un control estricto de su inventario de materia prima.	X		X		X		
	DIMENSION 2: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Suele tener un control estricto de su inventario de productos terminados.	X		X		X		
8	Tarda más del tiempo pactado en terminar un pedido	X		X		X		
9	Ofrece a sus clientes alguna garantía en caso hubiera alguna disconformidad	X		X		X		
10	Realiza un servicio post venta							
	DIMENSION 3: FLEXIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Si tuviera algún pedido grande tendría algún problema en obtener los recursos para producirlo? (mano de obra, insumos, equipos, maquinaria)	X		X		X		
12	Tiene problemas para ofrecer nuevos productos o servicios	X		X		X		
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE INNOVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Lanza al mercado nuevos productos o servicios con frecuencia	X		X		X		
14	Tiene dificultades para diseñar un nuevo producto o servicio	X		X		X		
15	Sus nuevos productos o servicios tienen buena acogida	X		X		X		
16	Mejora constantemente sus sistemas de calidad y entrega	X		X		X		
17	Cuenta con maquinaria y equipo de acuerdo a las nuevas tendencias	X		X		X		
18	Suele hacer cambios en los métodos de trabajo para incrementar su productividad	X		X		X		
19	Resuelve de manera eficaz los problemas o inconvenientes que se presentan	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): X si hay suficiencia

Opinión de

aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del experto validador. Dr. Lozano Chung, Andi DNI:

00914134 **Especialidad:** Docente de la Universidad Nacional de San Martín

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión



Tarapoto, a los 18 días del mes de febrero de 2022

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO “COMPETITIVIDAD”

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COSTOS							
1	Adquiere sus insumos con calidad y a un costo competitivo.	X		X		X		
2	Considera que la productividad de sus trabajadores está por encima del promedio.	X		X		X		
3	Realiza un estricto control de costos de servicios (agua, luz, etc.).	X		X		X		
4	Suelen deteriorarse sus insumos por no utilizarlos a tiempo.	X		X		X		
5	Suelen quedar obsoletos sus insumos por estar pasado de moda.	X		X		X		
6	Suele tener un control estricto de su inventario de materia prima.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Suele tener un control estricto de su inventario de productos terminados.	X		X		X		
8	Tarda más del tiempo pactado en terminar un pedido	X		X		X		
9	Ofrece a sus clientes alguna garantía en caso hubiera alguna disconformidad	X		X		X		
10	Realiza un servicio post venta							
	DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Si tuviera algún pedido grande tendría algún problema en obtener los recursos para producirlo? (mano de obra, insumos, equipos, maquinaria)	X		X		X		
12	Tiene problemas para ofrecer nuevos productos o servicios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE INNOVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Lanza al mercado nuevos productos o servicios con frecuencia	X		X		X		
14	Tiene dificultades para diseñar un nuevo producto o servicio	X		X		X		
15	Sus nuevos productos o servicios tienen buena acogida	X		X		X		
16	Mejora constantemente sus sistemas de calidad y entrega	X		X		X		
17	Cuenta con maquinaria y equipo de acuerdo a las nuevas tendencias	X		X		X		
18	Suele hacer cambios en los métodos de trabajo para incrementar su productividad	X		X		X		
19	Resuelve de manera eficaz los problemas o inconvenientes que se presentan	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): X si hay suficiencia

Opinión de

aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del experto validador. Dr. Torres Delgado Wilson DNI: 40751019 **Especialidad:** Docente de la Universidad Nacional de San Martín

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



Tarapoto, a los 18 días del mes de febrero de 2022

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO “COMPETITIVIDAD”

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COSTOS								
1	Adquiere sus insumos con calidad y a un costo competitivo.	X		X		X		
2	Considera que la productividad de sus trabajadores está por encima del promedio.	X		X		X		
3	Realiza un estricto control de costos de servicios (agua, luz, etc.).	X		X		X		
4	Suelen deteriorarse sus insumos por no utilizarlos a tiempo.	X		X		X		
5	Suelen quedar obsoletos sus insumos por estar pasado de moda.	X		X		X		
6	Suele tener un control estricto de su inventario de materia prima.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: CALIDAD								
7	Suele tener un control estricto de su inventario de productos terminados.	X		X		X		
8	Tarda más del tiempo pactado en terminar un pedido	X		X		X		
9	Ofrece a sus clientes alguna garantía en caso hubiera alguna disconformidad	X		X		X		
10	Realiza un servicio post venta							
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD								
11	¿Si tuviera algún pedido grande tendría algún problema en obtener los recursos para producirlo? (mano de obra, insumos, equipos, maquinaria)	X		X		X		
12	Tiene problemas para ofrecer nuevos productos o servicios	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE INNOVACIÓN								
13	Lanza al mercado nuevos productos o servicios con frecuencia	X		X		X		
14	Tiene dificultades para diseñar un nuevo producto o servicio	X		X		X		
15	Sus nuevos productos o servicios tienen buena acogida	X		X		X		
16	Mejora constantemente sus sistemas de calidad y entrega	X		X		X		
17	Cuenta con maquinaria y equipo de acuerdo a las nuevas tendencias	X		X		X		
18	Suele hacer cambios en los métodos de trabajo para incrementar su productividad	X		X		X		
19	Resuelve de manera eficaz los problemas o inconvenientes que se presentan	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): X si hay suficiencia

Opinión de

aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador. Ing. Dr. Alberto Alva Arévalo DNI: 40118770 **Especialidad:** Docente de la Universidad Nacional de San Martín

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



Ing. Dr. Alberto Alva Arévalo
CIP N°: 97836

N°	Acceso a tics	Uso de Tics	Impacto de Tics	Tics	Costos	Calidad	Flexibilidad	Capac
1	15	13	11	39	19	12	5	
2	11	15	11	37	19	10	7	
3	11	17	10	38	16	14	6	
4	11	15	12	38	30	16	8	
5	17	25	14	56	30	20	10	
6	15	14	12	41	19	14	5	
7	13	15	9	37	30	18	10	
8	18	19	14	51	24	17	9	
9	11	17	10	38	23	13	7	
10	15	13	11	39	24	10	7	
11	12	14	11	37	25	19	8	
12	12	16	8	36	26	18	8	
13	19	12	14	45	29	19	8	
14	18	23	14	55	27	18	8	
15	9	7	4	20	10	6	2	
16	8	10	7	25	6	9	4	
17	6	7	11	24	15	14	6	
18	11	17	10	38	19	10	6	
19	17	20	14	51	29	16	8	
20	11	14	10	35	22	14	7	
21	15	13	12	40	26	18	6	

Tarapoto, a los 18 días del mes de febrero de 2022

22	16	12	15	43	24	20	8	
23	16	18	14	48	29	20	10	
24	10	7	12	29	17	15	7	
25	18	21	13	52	26	18	10	
26	10	12	11	33	29	18	9	
27	12	12	13	37	29	17	10	
28	19	20	15	54	27	20	10	
29	6	9	4	19	21	6	7	
30	11	12	9	32	23	14	6	
31	15	15	9	39	25	13	6	
32	15	13	8	36	26	16	10	

33	17	25	14	56	26	16	8	
34	16	12	13	41	27	16	8	
35	4	7	5	16	8	8	2	
36	12	16	9	37	28	17	10	
37	13	10	11	34	18	15	6	
38	9	9	5	23	6	6	4	
39	16	24	13	53	25	18	10	
40	18	25	15	58	26	20	8	
41	5	11	11	27	19	10	6	
42	15	12	11	38	15	14	5	
43	19	14	14	47	26	19	8	
44	20	23	15	58	25	18	9	
45	5	9	10	24	18	15	5	
46	4	10	8	22	22	15	7	
47	15	15	10	40	15	10	6	
48	12	17	9	38	25	16	10	

49	13	16	12	41	26	18	10	
50	4	9	4	17	10	9	3	
51	6	5	4	15	20	9	4	
52	5	5	10	20	17	7	5	
53	5	6	7	18	12	4	3	
54	14	17	8	39	29	17	9	
55	10	16	13	39	27	16	8	
56	20	24	15	59	27	18	8	
57	14	17	15	46	28	17	8	
58	16	24	13	53	24	18	9	
59	9	11	3	23	11	6	2	
60	8	9	10	27	22	15	6	
61	4	5	4	13	8	6	2	
62	11	12	11	34	26	17	9	
63	12	15	12	39	28	18	8	

Herramientas de tecnología
de información y comunicación
(TIC) y la competitividad de las
Pequeñas y Medianas
empresas (PYMES) Tarapoto –
2021

por

José Martín Navarro Fasanando

Herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC) y la competitividad de las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES) Tarapoto – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe	5%
Fuente de Internet		
2	repositorio.ucv.edu.pe	4%
Fuente de Internet		
3	Submitted to Universidad Nacional de San Martín	1%
Trabajo del estudiante		
4	hdl.handle.net	1%
Fuente de Internet		
5	repositorio.usil.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
6	rus.ucf.edu.cu	1%
Fuente de Internet		
7	repositorio.uladech.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
8	Submitted to London Business School	1%
Trabajo del estudiante		

9	vsip.info	Fuente de Internet	< 1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	< 1 %
11	www.bancomundial.org	Fuente de Internet	< 1 %
12	www.cucea.udg.mx	Fuente de Internet	< 1 %
13	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote	Trabajo del estudiante	< 1 %
14	www.upo.es	Fuente de Internet	< 1 %
15	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA	Trabajo del estudiante	< 1 %
16	repositorio.unjbg.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
17	repositorio.udh.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
18	www.ipp.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
19	Submitted to Escuela De Ingenieria De Antiquia – Columbia	Trabajo del estudiante	< 1 %

20	worldwidescience.org	Fuente de Internet	< 1 %
21	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego	Trabajo del estudiante	< 1 %
22	theibfr.com	Fuente de Internet	< 1 %
23	www.mysciencework.com	Fuente de Internet	< 1 %
24	Submitted to Universidad Católica de Santa María	Trabajo del estudiante	< 1 %
25	Submitted to Universidad Continental	Trabajo del estudiante	< 1 %
26	repositorio.uta.edu.ec	Fuente de Internet	< 1 %
27	1library.co	Fuente de Internet	< 1 %
28	www.bvsde.paho.org	Fuente de Internet	< 1 %
29	repositorio.unasam.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
30	repositorio.upch.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %

31	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	< 1 %
32	cienciadigital.org Fuente de Internet	< 1 %
33	(12-29-15) http://95.159.58.55/index.php/econlaw/article/view/718 Fuente de Internet	< 1 %
34	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %
35	www.risolidaria.org.es Fuente de Internet	< 1 %
36	Submitted to Instituto Madrilenos de Formacion Trabajo del estudiante	< 1 %
37	Julia Nieves, Javier Osorio. "Using information technology to achieve management innovation", Academia Revista Latinoamericana de Administración, 2019 Publicación	< 1 %
38	core.ac.uk Fuente de Internet	< 1 %
39	helvia.uco.es Fuente de Internet	< 1 %
40	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	< 1 %

41

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 10 words

Excluir bibliografía

Activo