



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“USO DE LAS TICS Y LA COMPETITIVIDAD
EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL SECTOR
TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, EN
ÉPOCA DE PANDEMIA, AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Karen Ines Chavez Carranza

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernández Torres
<https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>

Lima - Perú

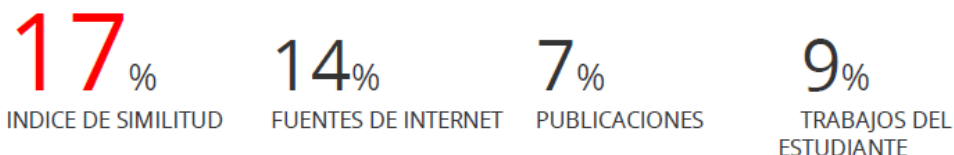
JURADO EVALUADOR

Jurado 1	CRISTIAN JOEL MARTINEZ AGAMA	44615127
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	LUIS JOSÉ ALVARADO YUPANQUI	20025251
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	SUSAN MADELEINE SILVERA ARCOS	70066528
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	rinacional.tecnm.mx Fuente de Internet	1%
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	www.iuatroeditores.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Texas A&M University, College Station Trabajo del estudiante	<1%

DEDICATORIA

A mi esposo, este logro es de ambos, tu aliento, paciencia y entusiasmo fueron fundamentales para volver a confiar en mí y desarrollar mi tesis, te amo.

A mis padres y hermanos por ser la motivación en cada uno de mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por interceder en cada una de mis decisiones y por ser mi fortaleza a lo largo de toda mi carrera universitaria y mi vida.

A la universidad por complementar mi formación profesional y personal.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Problema general	25
1.3. Objetivos	25
1.3.1. Objetivo general	25
1.3.2. Objetivos específicos	26
1.4. Hipótesis	26
1.4.1. Hipótesis general	26
1.4.2. Hipótesis específicas	27
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III: RESULTADOS	33
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad según Alfa de Cronbach	32
Tabla 2. Tabla cruzada de Uso de Tics y Competitividad	33
Tabla 3. Tabla cruzada de Uso de Tics y Planeamiento estratégico	33
Tabla 4. Tabla cruzada de Uso de Tics y Gestión de producción y operaciones	34
Tabla 5. Tabla cruzada de Uso de Tics y Comercialización	34
Tabla 6. Tabla cruzada de Uso de Tics y Gestión de recurso humano	35
Tabla 7. Prueba de normalidad	35
Tabla 8. Comprobación de hipótesis general	36
Tabla 9. Comprobación de hipótesis específica 1	37
Tabla 10. Comprobación de hipótesis específica 2	37
Tabla 11. Comprobación de hipótesis específica 3	38
Tabla 12. Comprobación de hipótesis específica 4	38
Tabla 13. Matriz de consistencia	53
Tabla 14. Operacionalización de variables	54
Tabla 15. Distribución de encuestados según Uso de TICs	56
Tabla 16. Distribución de encuestados según competitividad	56
Tabla 17. Distribución de encuestados según nivel de uso de TICs	56
Tabla 18. Distribución de encuestados según alineación de objetivos	57
Tabla 19. Distribución de encuestados según capacitación en TICs	57
Tabla 20. Distribución de encuestados según Planeamiento estratégico	57
Tabla 21. Distribución de encuestados según Producción y operaciones	57
Tabla 22. Distribución de encuestados según Comercialización	58
Tabla 23. Distribución de encuestados según Recurso humano	58

RESUMEN

La siguiente investigación planteó como objetivo principal determinar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la competitividad empresarial en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020; para lo cual, consideró una metodología con la siguiente clasificación: diseño no experimental, corte transversal, alcance correlacional y enfoque cuantitativo. A su vez, se utilizó un cuestionario como instrumento para la recopilación de información, el cual obtuvo un valor de confiabilidad alto (Alfa de Cronbach igual a 0.982), encontrándose compuesto por 33 ítems en escala Likert. Los resultados se presentaron a través de tablas cruzadas, seguidas de una prueba de normalidad Shapiro Wilk, y finalmente una etapa inferencial que, a través de la prueba Rho de Spearman, se pudo evidenciar la relación entre variables estudiadas, así como de sus dimensiones, alcanzando valores de significancia inferiores al margen de error (0.05).

PALABRAS CLAVES: Tics, Competitividad, mype.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La situación actual a nivel mundial presenta una gran tensión en los mercados de bienes y servicios, debido a la crisis generada por el Coronavirus. La OMS ha calificado esta crisis como una pandemia global, la cual ha tenido impactos significativos tanto en la salud como en la economía a nivel global. La emergencia sanitaria ha causado efectos económicos adversos en diversos sectores, como el turismo, transporte, inmobiliario, construcción y tiendas minoristas, entre otros. Estos sectores se han visto afectados financieramente debido a las medidas de confinamiento implementadas en todos los países con el objetivo de contener la propagación del virus Covid-19.

Según López (2020), las pymes han sido de los sectores más golpeados por la pandemia. Sin embargo, esta crisis también representa una oportunidad para que estas empresas se reinventen, se digitalicen y se adapten a una nueva realidad. Por lo tanto, las herramientas digitales se han convertido en un elemento clave para evitar el cierre de Pymes en todo el mundo.

Por otro lado, Suito (2020) plantea su perspectiva sobre las mypes en el sector textil, las cuales dependen de sus ventas para subsistir. Estas empresas necesitan implementar estrategias empresariales que les permitan mitigar la caída de sus ventas. En un estudio realizado por EY y Boston Consulting Group en España, se prevé una reducción del 25% en este sector. Se reconoce que las Pymes representan una gran parte del entramado productivo, tal como lo señalan Dini y Stumpo (2018), quienes indican que en América Latina el 99.5% de las empresas son consideradas Mipymes, siendo el 88.4% de estas microempresas. Es importante destacar que estas empresas presentan problemas y debilidades en su estructura y composición, como la

informalidad, la escasa innovación tecnológica, la baja productividad y la falta de competitividad, lo cual limita su crecimiento empresarial óptimo.

En la situación actual, muchas de estas empresas han dejado de operar y se han visto obligadas a despedir a sus empleados. Según el Grupo SMB, una empresa consultora que realizó una encuesta, se determinó el impacto de la pandemia en las Pymes estadounidenses. Se encontró que el 60% de estas empresas ha experimentado una reducción en sus ingresos, el 3% ha cerrado definitivamente, el 43% ha cerrado temporalmente y planea reabrir, el 34% ha reducido los salarios de su personal y el 24% está considerando despidos y reducciones de horas para sus trabajadores (Maraboto, 2020).

La tecnología y la digitalización se han vuelto necesarias para llegar al público objetivo, por lo que es vital que las empresas utilicen herramientas tradicionales de Business Intelligence para automatizar sus procesos a través de plataformas. Según Henríquez (2020), esto representa un gran desafío para las empresas, especialmente para las micro, pequeñas y medianas empresas, debido al crecimiento significativo de la era digital. Es importante implementar aplicaciones productivas, utilizar Internet, correos electrónicos y opciones de pago adicionales que permitan un comercio electrónico eficiente.

En el caso de Perú, la situación es aún más preocupante, ya que las empresas en este país no cuentan con el apoyo necesario por parte del gobierno y también enfrentan la competencia de China. La realidad nacional de este sector se caracteriza por la presencia de organizaciones pequeñas e informales. Sin embargo, Moreno (2020) sostiene que en Gamarra, el centro más grande de microempresas textiles, se estima una pérdida diaria de más de 30 millones de soles. Esto evidencia la fragilidad de la industria textil, que ha enfrentado el dumping, las importaciones chinas y ahora la emergencia sanitaria a lo largo de los años.

En el caso de Perú, las micro y pequeñas empresas son responsables del 85% del empleo y contribuyen con el 40% del PBI. Para mejorar la situación actual de estas empresas, el gobierno ha implementado diversos programas, como Reactiva Perú, con el objetivo de proporcionar liquidez a través de capital de trabajo para aquellos negocios que necesitan hacer frente a sus pagos a corto plazo. Sin embargo, la realidad peruana es que el 73% de las Mypes operan de manera informal y requieren mejoras en su infraestructura (El Peruano, 2020).

Las brechas entre las Mypes y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han reducido en los últimos tiempos, pero aún persiste cierta resistencia hacia la transformación digital. No obstante, en la actualidad se reconoce el valor estratégico que tienen las TIC, ya que mejoran la gestión interna de la empresa, la relación con los clientes y la interacción con los proveedores, generando una mayor conectividad con todas las partes interesadas del negocio. Según Munch (2020), las TIC permiten a las empresas establecer sus marcas y comunicación mediante una integración vertical y estratégica, además de facilitar el trabajo, agilizar los procesos, aumentar la productividad y la trazabilidad, lo que a su vez contribuye a mejorar la reputación y visibilidad en el mercado.

Al revisar investigaciones internacionales que abordan problemáticas similares a la presente, Jasso et al. (2022) describieron un estudio centrado en el impacto de las Mypes en la economía, teniendo como objetivo identificar una posible relación entre el grado de innovación y la competitividad, así como determinar el nivel de tecnología e innovación en las Mypes y encontrar áreas de oportunidad para mejorar. Para recopilar información, se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas en la escala de Likert, el cual fue administrado a los directores de 525 Mypes en la ciudad. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo y abarcó aspectos descriptivos, correlacionales, documentales y transversales. Se diseñó como una

investigación no experimental. Los resultados indicaron que existe una correlación débil entre la innovación y el rendimiento de las Mypes, ya que los propietarios afirmaron que las empresas cuentan con cierto grado de tecnología que no están aplicando en sus negocios, lo cual afecta su competitividad y rendimiento. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.365, lo que indica una correlación positiva débil entre las variables, pero no implica causalidad. En otras palabras, un aumento en la innovación no necesariamente conlleva un aumento en el nivel de competitividad de las Mypes.

En una investigación llevada a cabo por Saldaña et al. (2021), se exploró cómo las pequeñas y medianas empresas utilizan las TICs (TIC) con el fin de mejorar tanto su comunicación interna como externa, optimizar sus procesos, aumentar las ventas y, en última instancia, fortalecer su competitividad. El estudio se enfocó en una muestra de 56 Pymes del sector comercial en Aguascalientes, México. Para medir el uso de las TIC, se utilizó un cuestionario compuesto por 15 preguntas, mientras que para evaluar la competitividad se emplearon 18 ítems. Los resultados obtenidos del análisis de datos realizado con el software estadístico SPSS revelaron una relación significativa entre el uso de las TIC y la competitividad, con un coeficiente de correlación de 0.686. Por lo tanto, es crucial que los directivos, gerentes, equipos de planificación y tomadores de decisiones consideren una implementación adecuada de las TIC como una estrategia fundamental para mantener la competitividad en los mercados actuales y en constante cambio.

Por otro lado, Arguello et al. (2021) realizaron un estudio con el objetivo de establecer la línea base para un proyecto de investigación sobre el uso de las TIC en la gestión de las unidades productivas de pequeñas y medianas empresas (PYMES) en la ciudad de Riobamba. El estudio empleó un enfoque mixto, que incluyó una investigación descriptiva y transversal

con un componente explicativo mediante un estudio de campo en el que participaron 39 empresarios de una población de 56, además de una revisión bibliográfica-documental. Los resultados del estudio indicaron que, durante la pandemia, los empresarios de las PYMES han utilizado de manera mínima las TIC. El estudio concluyó que el 76,92% de los empresarios de las PYMES están de acuerdo en que la tecnología es importante para el desarrollo empresarial, y se encontró una relación directa entre el uso de las TIC y la competitividad empresarial de las PYMES locales.

Asimismo, Fajardo et al. (2018) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de determinar si las TICs son elementos vitales para la competitividad de las empresas de servicios y comercio en la región de Florencia, Colombia. El estudio buscaba identificar los factores que requieren mejoras en su rendimiento y si el uso de las TIC es esencial para generar competitividad en las empresas PYME. Los resultados obtenidos revelaron que las TICs tienen un impacto del 22,8% en la competitividad de las empresas PYME, lo que sugiere que no son un elemento crucial para el desarrollo de las empresas en Florencia. Durante la etapa inferencial, se aplicó la prueba Durbin Watson y se obtuvo un valor de significancia de 0.00, lo que indica la falta de relación entre las variables. En resumen, se concluyó que el uso de las TIC es esencial para mejorar el rendimiento de las empresas PYME, ya que proporcionan automatización, acceso a información, reducción de costos y mejoras en los procesos de aprendizaje.

Al revisar estudios nacionales, se destacan investigaciones relevantes, como la realizada por Tinta (2022), cuyo objetivo fue establecer la relación entre la innovación tecnológica y la competitividad empresarial en las microempresas del distrito de Comas durante el año 2021. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa de tipo correlacional, aplicando dos instrumentos: uno basado en la teoría de Drucker (2006) para medir la innovación tecnológica,

y otro basado en la teoría de Porter (1990) para evaluar la competitividad empresarial. La muestra consistió en 87 gerentes seleccionados de una población de 47,220 empresas en el distrito de Comas. Los resultados revelaron que el 80.5% y el 89.7% de los gerentes percibieron niveles moderados de innovación tecnológica y competitividad empresarial, respectivamente. El coeficiente de correlación fue 0.639, lo que sugiere que existe una relación positiva moderada entre la innovación tecnológica y la competitividad empresarial en las microempresas de Comas en 2021.

Por otro lado, Chugden y Warthon (2019) llevaron a cabo una investigación cuyo propósito fue analizar la relación entre las TIC y la competitividad de las micro y pequeñas empresas (mypes) que son miembros de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra en 2019. El estudio adoptó un enfoque correlacional y un diseño temporal transversal, sin manipular deliberadamente las variables. Para recopilar datos, se utilizó una encuesta dirigida a los gerentes o propietarios de las mypes textiles afiliadas a la ASODEX, empleando una escala de Likert de cinco niveles para las respuestas. El instrumento fue validado por cuatro docentes en términos de suficiencia y aplicabilidad, y se evaluó su confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.927, lo que validó su uso. Los resultados mostraron una correlación alta entre la variable TIC y la competitividad, medida mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.634$), y un grado de significación estadística $p=0.000 < 0.05$, lo que respaldó la hipótesis general y el objetivo principal del estudio.

Además de lo mencionado, Huallanca (2019) realizó una investigación con el propósito de analizar el impacto de la utilización de TICs en el crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de Chincha. La metodología empleada fue descriptiva,

correlacional, no experimental y transversal, con una muestra compuesta por 5 pymes. Para recopilar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Los resultados obtenidos revelaron una correlación significativa entre el uso de tecnología de información y el crecimiento económico, con un valor de significancia de 0.001 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.979.

Por otro lado, Bautista (2018) llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la utilización de TICs y la competitividad de las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector metalmecánico en la Región Arequipa. La metodología utilizada fue descriptiva-correlacional, con un enfoque cuantitativo, y se empleó un cuestionario dirigido a los responsables de las Mypes. Los resultados mostraron una relación significativa entre la utilización de TIC y la competitividad de las Mypes del sector metalmecánico, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.884.

Siguiendo con la información expuesta, resulta crucial profundizar en las variables de estudio. En primer lugar, en relación a las Tecnologías de Información, se argumenta que desempeñan un rol importante en la mejora de la productividad al influir en la calidad, el control y la comunicación. Sin embargo, es importante destacar que su implementación debe llevarse a cabo de manera inteligente. Simplemente incorporar mecanismos tecnológicos en los procesos organizativos no garantiza automáticamente obtener beneficios. Según Cano (2017), para que este proceso de implementación sea efectivo, se deben cumplir ciertos requisitos. Estos incluyen tener un profundo conocimiento de todos los procesos de la organización, realizar una planificación exhaustiva de las necesidades tecnológicas y adoptar estos sistemas de manera gradual, comenzando por los más básicos.

Por otro lado, en cuanto al concepto de la variable, según Gil (2002), las TIC abarcan un conjunto de aplicaciones y herramientas vinculadas con la digitalización de señales, ya sean analógicas, textuales o de imágenes, que se gestionan a tiempo real. Además, señala que constituyen un grupo de elementos que se derivan de las herramientas actuales, como hardware y software, así como canales de comunicación, que están vinculados al almacenamiento, procesamiento y transmisión de información.

De acuerdo con Orlikowski y Gash (1992), las TIC se refieren a cualquier forma de sistema de información basado en ordenadores, que puede involucrar desde maquinaria tecnológica grande hasta pequeña. Las TIC son activos tecnológicos compuestos por tecnologías de comunicación, plataformas y bases de datos, diseñados para procesar y transmitir información en forma de datos, sonidos, voz o imágenes.

Así como Pachón y Zamora (2019) mencionan, las tecnologías de información surgieron a finales del siglo pasado y han transformado las relaciones humanas y los negocios. Estas tecnologías han tenido un impacto constante en las estructuras empresariales, y las pymes no son una excepción. En este sentido, se ha observado un aumento continuo en las transacciones electrónicas para la adquisición de productos, lo cual ha sido significativamente influenciado por el comercio electrónico.

Por otro lado, Fernández et al. (2020) hacen referencia al hecho de que el aumento en la inversión y la implementación de acciones innovadoras conducen a un incremento en las ventas de las organizaciones del sector pyme. Sin embargo, es importante destacar que no todo aumento en innovación se traduce automáticamente en un mayor retorno en ventas. Según estos autores, el uso de prácticas relacionadas con las TICs, como herramientas innovadoras, genera el mayor aumento en ventas. Por lo tanto, muchas organizaciones están adaptándose y

enfocándose en mayor medida en mejorar su competitividad y contrarrestar la aparición de nuevos competidores en su sector.

Además, León (2018) sostiene que en la actualidad existe un mercado en crecimiento de herramientas relacionadas con las TICs, en el cual los precios han disminuido, lo que ha permitido reducir las barreras de entrada y ha impulsado a las organizaciones a adoptar estas prácticas para atraer a nuevos clientes, generar nuevos productos y lograr otros objetivos. El autor también destaca que las TICs estimulan la entrada de las pymes en diferentes líneas de negocio debido a su influencia en los distintos procesos organizativos. En conclusión, el autor sugiere que las organizaciones que hacen un mayor uso de estas herramientas experimentarán un mejor rendimiento. Los avances cada vez mayores en el mundo digital han abierto el camino para diversas formas creativas y valiosas, gracias a su eficiencia en el proceso de transacciones o a través de plataformas virtuales que prometen una mejora significativa en el rendimiento de las organizaciones.

Por otro lado, Piñeiro (2019) afirma que las prácticas relacionadas con las TICs desempeñan un papel importante en la mitigación del riesgo de fracaso mediante las características financieras y los recursos de la organización. Las TICs se destacan por su competencia clave en la flexibilidad, que se refiere a la capacidad de adaptarse y desarrollar nuevos recursos, así como adoptar los existentes a medida que sea necesario dentro de las habilidades organizativas.

Además, Valdez et al. (2017) sostienen que a medida que se adopten más las TICs, se mejorará el nivel de capacitación de los colaboradores. Las capacidades tecnológicas actúan como mediadores entre las políticas y estrategias empresariales, lo que facilita una gestión adecuada del talento humano. Los autores también argumentan que una mayor adopción de las

TICs tiene una influencia significativa en la adquisición de nuevo conocimiento y en la cultura organizacional de las pymes. Asimismo, mencionan varios beneficios, entre los que se destacan el aumento de los ingresos y la generación de empleo.

De acuerdo con Peirano y Suárez (2006), las TICs contribuyen a mejorar el rendimiento de las organizaciones en términos de automatización, accesibilidad, costos de transacción y procesos de aprendizaje. La automatización impacta en los procesos rutinarios, ya que la eficiencia aumenta proporcionalmente en relación con la reducción del trabajo humano directo y el tiempo necesario para generar registros. En cuanto a la accesibilidad a la información, se refiere a la posibilidad de acceder a datos relevantes y precisos a un costo bajo y en tiempo real, lo que permite tomar decisiones informadas. En términos de costos de transacción, la información puede ser transmitida de forma instantánea y a bajo costo, lo que reduce las cifras monetarias necesarias para la coordinación interna y externa de la empresa. Por último, en cuanto a los procesos de aprendizaje, es importante que se desarrollen en entornos virtuales y mediante modelos de simulación.

Por otro lado, Ríos et al. (2009) elaboraron una lista que identifica diversas barreras que pueden surgir en relación con el uso de las TICs en las organizaciones. Estas barreras incluyen:

- Costos y tiempo de implementación que no generan rentabilidad en los proyectos.
- Esquemas financieros inadecuados.
- Resultados por debajo de las expectativas.
- Obsolescencia acelerada de las TICs.
- Tecnología poco flexible.
- Proceso de integración lento y costoso.
- Mayor especialización requerida para la adopción.

- Resistencia al cambio.
- Adopción de tecnología por moda y no por necesidad.
- Infraestructura insuficiente.
- Dificultades para justificar el presupuesto.

Según Díaz (2015), las tendencias en el uso de las TICs son las siguientes:

En un contexto en el que las organizaciones toman decisiones y establecen una planificación estratégica, el análisis de datos ha ganado cada vez más importancia. Herramientas como Business Intelligence, Data Science y Data Analytics han surgido como enfoques que se centran en la generación de conocimiento y permiten una gestión basada en datos en lugar de depender únicamente de la intuición de los gerentes y directivos.

El impacto de la adopción de las TICs no se limita únicamente a las empresas, sino que también ha transformado la manera en la que las personas interactúan unos a otros. Esto ha dado lugar a la creación de nuevos mercados y canales de distribución que han adquirido una importancia significativa, incluso superando a las subastas en línea y a los sitios de comercio electrónico como Amazon o eBay.

Las TICs han tenido un impacto significativo en los métodos de trabajo tradicionales al facilitar y permitir la colaboración y el trabajo remoto. Gracias a tecnologías como la computación en la nube, los equipos pueden reunirse virtualmente, ya sea de manera sincrónica o asincrónica, utilizando una variedad de dispositivos móviles.

En la actualidad, se observan diversas tendencias que analizan las nuevas características del mercado, siendo una de las más destacadas la transición hacia un enfoque basado en servicios en lugar de productos. Hasta hace poco, se creía que prevalecía una lógica centrada

en los productos, pero esta perspectiva ha ido cambiando gradualmente, siendo reemplazada por una lógica dominante de servicios o Service-Dominant Logic.

Esta nueva configuración no sería posible sin el respaldo logístico, una alta coordinación y flujos de información relevantes, en los cuales las TICs desempeñan un papel fundamental. Esta tendencia se relaciona con los llamados Servicios Habilitados por las TICs o IT-Enabled Services, los cuales van más allá del ámbito de las tecnologías y el software, ya que abarcan una amplia gama de servicios existentes.

Ahora bien, al abordar la innovación tecnológica en una organización, es esencial tener en cuenta la teoría de Drucker, quien afirmó en 1954 que una empresa tiene dos funciones principales: innovar y comercializar. En un entorno competitivo donde las necesidades y deseos de los clientes cambian constantemente, es fundamental que las empresas generen valor de forma continua. En este sentido, la innovación es crucial para agregar valor en el mercado (McDonald y Srinivasan, 2004). En 1985, se planteó que la actitud de iniciativa e innovación no solo se aplicaba al emprendimiento, sino también a la solución del desempleo y la ineficiencia en diversas organizaciones (Sánchez, 2006). En 1986, surgió la noción de la innovación tecnológica como la capacidad de concebir cosas nuevas, lo cual se convirtió en una herramienta valiosa para los empresarios que deseaban aprovechar el cambio como recurso para alcanzar el éxito (Chapman et al., 2002).

En 1997, se afirmaba que la innovación tecnológica permitía dotar a los recursos con nuevas capacidades para generar oportunidades y crear valor económico (Garzón e Ibarra, 2013). En 2006, se sostuvo que la innovación era crucial para identificar oportunidades y generar valor para satisfacer las necesidades y deseos de las personas. El enfoque temático se basa en la teoría de Drucker, que describe tres componentes principales de la innovación. El

primer componente se refiere a la asignación de recursos, el segundo se centra en el control de calidad y el tercero se relaciona con las nuevas TICs (Morales y Freire, 2021).

Para comprender los fundamentos de la teoría de Drucker en una empresa, es necesario comenzar por innovar considerando al recurso humano como una pieza fundamental para lograr el éxito. Además, se debe enfocar en la calidad de los productos y mantenerse actualizado en tecnologías de la información y la comunicación. Los componentes necesarios para la innovación en una organización incluyen la dotación de personal, la calidad y las TIC.

Es importante mencionar que, según Garayabar (2021), quien descompone la variable en tres dimensiones, el nivel de uso de las TIC se vuelve imprescindible en las empresas, ya que involucra todas las áreas. Sin embargo, se reconoce que no todos los sectores empresariales consideran la inversión en la implementación de estas tecnologías. Además, se menciona que la alineación del uso de las TIC con los objetivos de la empresa se refiere a la idea de implementar herramientas TIC para lograr ahorro en costos, incremento de la rentabilidad y mitigación de la presión de proveedores, clientes y competidores. Por último, en relación con la capacitación en el uso de estas herramientas, no cabe duda de que la implementación de toda una infraestructura y la adquisición de software básico o complejo para el manejo de datos en una empresa no serían efectivos sin el adecuado entrenamiento de todos los involucrados, desde el gerente hasta el personal administrativo, la fuerza de ventas y los operarios. El uso de herramientas tecnológicas y de comunicación requiere que todo el personal cuente con los conocimientos básicos de su aplicación, para poder cumplir con los objetivos establecidos por la empresa y obtener los beneficios esperados.

Por otro lado, al revisar la teoría de la segunda variable de investigación, la competitividad empresarial se refiere a la capacidad de las compañías para fabricar bienes y

servicios de manera eficiente, con precios asequibles y productos de alta calidad, de modo que puedan competir en un mercado que demanda excelencia (Carrasco et al., 2021).

Según Navarro et al. (2018), la competitividad se refiere a la capacidad de una empresa para producir y comercializar productos con precios, calidad y oportunidad superiores a los de sus competidores, lo que le permite tener éxito en su entorno.

De acuerdo con Nájera (2014), la competitividad puede entenderse como la capacidad que poseen ciertas organizaciones para captar nuevos mercados y aumentar constantemente sus ventas y rentabilidad. Esta perspectiva se puede abordar desde tres puntos de vista: la empresa, la industria y el país. Los dos primeros se reconocen en función del crecimiento de cada organización, su tamaño, número de empleados, ventas, producción, rentabilidad y gama de productos.

Lillo (2018) ha destacado la existencia de elementos esenciales para promover la competitividad y afrontar desafíos emergentes. En primer lugar, la innovación implica la introducción de productos o servicios novedosos y mejorados que satisfacen las necesidades de la sociedad. Esto conlleva el empleo de técnicas para generar y presentar soluciones originales a las demandas actuales y emergentes. En segundo lugar, la tecnología, al combinar información, contexto y experiencia, busca alcanzar los objetivos de la organización. En tercer lugar, la flexibilidad productiva implica la capacidad de adaptarse al cambio utilizando eficientemente los recursos necesarios, una fuerza laboral capaz de ajustarse a las fluctuaciones y una influencia directa o indirecta en la calidad de la producción y los productos finales. Por último, la calidad se refiere a la búsqueda de la excelencia en términos de productividad, en relación con la creación, fabricación o origen de los productos.

Solleiro y Castañón (2005) mencionaron que la competitividad refiere a la habilidad de una compañía que pretende preservar o aumentar su participación en el mercado mediante nuevas estrategias empresariales, un crecimiento sostenido de la productividad, la capacidad de negociar con diversas instituciones y otras empresas en su entorno empresarial, y en un entorno competitivo, así como por las políticas implementadas por los gobiernos nacionales y las alianzas económicas regionales.

Según la OECD (1992), los elementos que componen la competitividad son: el rendimiento exitoso de los flujos de inventario y materia prima, la integración óptima de la planificación de mercado, las actividades de I+D, la ingeniería y la manufactura, los procesos de investigación e innovación, la capacidad de adaptarse a los cambios en la demanda y la evolución del mercado.

Al examinar el respaldo teórico que sustenta el concepto de competitividad, Porter (1991) afirma que la integración de las empresas con organizaciones proveedoras del mismo sector es crucial para crear ventajas competitivas, lo que facilita el desarrollo de estrategias basadas en productos o servicios (Urdaneta et al., 2020).

La capacidad de las empresas para producir productos de calidad y utilizar eficientemente sus recursos en comparación con otras empresas del mismo sector se conoce como competitividad empresarial (Mora et al., 2019).

La competencia empresarial es fundamental, ya que permite a los empresarios evaluar su capacidad para resolver problemas relacionados con productos y precios. Se pueden distinguir dos tipos de competitividad: interna, que mide la capacidad de la empresa para mejorar su funcionamiento interno, y externa, que mide su capacidad para competir fuera de la

empresa, basándose en las cinco fuerzas de Porter (Mora et al., 2019). La teoría de las cinco fuerzas establece que las empresas deben tener un alto nivel de competitividad y estar conscientes de la competencia en el mercado. Para lograrlo, deben identificar los productos y servicios ofrecidos por sus competidores, así como sus precios y los recursos utilizados para ofrecer productos de calidad al cliente. Para enfrentar estas fuerzas, existen tres estrategias específicas: diferenciación, liderazgo en costos y enfoque. La estrategia de diferenciación se basa en ofrecer productos o servicios de alta calidad, mientras que la estrategia de liderazgo en costos implica obtener productos o servicios a precios más bajos mediante la tecnología o el acceso a materias primas. La tercera estrategia, el enfoque, se dirige a un segmento específico de la población (Oseda et al., 2019).

Porter sostiene que a medida que los compradores se vuelven más exigentes, las empresas deben mejorar continuamente su tecnología e innovación en procesos, productos y servicios. El autor identifica tres características clave de los compradores: el nivel de comparación de la demanda, el tamaño de la demanda y el patrón de crecimiento, así como la internacionalización de la demanda (Sánchez, 2018).

En el contexto local, el estudio se enfoca en Lima Norte, que según el INEI en 2018, está compuesta por un 21.5% de microempresas, un 13.6% de pequeñas empresas y un 6.5% de grandes y medianas empresas. Además, en la industria textil y de cuero, el sector manufacturero representa el 35.4%.

Ahora bien, el presente estudio surge de la necesidad de aclarar las discrepancias teóricas sobre qué aspectos de las innovaciones tecnológicas a través del uso de TICs tienen un mayor impacto en la competitividad de las microempresas en Los Olivos.

La pandemia del covid-19 ha cambiado los modelos de negocios y ha creado nuevas herramientas, lo que parece haber dejado atrás a las empresas más pequeñas. Por lo tanto, se requieren investigaciones que identifiquen oportunidades de expansión comercial y productiva en el sector y permitan a estas empresas realizar la transición hacia unidades económicas más desarrolladas y reducir las asimetrías existentes.

Es así como, el análisis se centra en el distrito de los Olivos, en este, se encuentran diversas empresas dedicadas a este rubro, tales como: Emconsac, Comercial el Triunfador, Performance Textil S.A.C, Corporación Textil MT, Citi Text, Confecciones ISATEX, entre otros. Por ello, el objetivo del estudio es determinar la relación del uso de las TICs en época de pandemia y la competitividad en las Mypes del sector Textil del distrito de los Olivos, año 2020.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la competitividad empresarial en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la competitividad empresarial en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre el uso de las tecnologías de información (TICs) y el planeamiento estratégico en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, año 2020.

Analizar la relación entre el uso de las tecnologías de información (TICs) y la producción de operaciones en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, año 2020.

Establecer la relación entre el uso de las tecnologías de información (TICs) y la comercialización en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, año 2020.

Demostrar la relación entre el uso de las tecnologías de información (TICs) y el recurso humano en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, año 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y las estrategias competitivas en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.

H0: No existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y las estrategias competitivas en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

H1: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) sobre el planeamiento estratégico en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.

H2: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) sobre la producción de operaciones en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.

H3: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) sobre la comercialización del mercado en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.

H4: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) sobre el recurso humano en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Tipo: Básica

La investigación realizada tiene un enfoque básico, ya que tiene como objetivo profundizar en los conocimientos y analizar una realidad social. Según Carrasco (2005) en su libro Metodología de la Investigación Científica, las investigaciones de tipo básico buscan generar nuevos conocimientos para ampliar y profundizar las teorías sociales, sin centrarse en el tratamiento de un hecho específico, sino en el análisis de las relaciones sociales existentes.

Enfoque: Cuantitativo

En cuanto al enfoque, este estudio se basa en un enfoque cuantitativo, el cual utiliza la estadística inferencial para tomar decisiones en relación a las hipótesis planteadas. Según Hernández et al. (2014) en su libro Metodología de la Investigación, el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, ya que implica la recolección de datos para probar las hipótesis y se utiliza el análisis estadístico para presentar los resultados.

Diseño: No experimental de corte Transversal

En términos de diseño, se utiliza un diseño no experimental de corte transversal. Este diseño se caracteriza por no manipular las variables y por analizar los datos en un único momento (Baptista et al., 2010).

Alcance: Correlacional

En cuanto al alcance o nivel de investigación, se trata de un alcance correlacional. Esto significa que se centra en determinar la relación entre las variables de estudio, sin pretender demostrar las causas y efectos que puedan existir entre ellas.

2.2. Población y muestra

Unidad de análisis:

La unidad de análisis del presente estudio refiere al empresario del sector textil del distrito de los Olivos, Lima.

Población Censal:

La muestra utilizada en este estudio se clasifica como censal, ya que se ha seleccionado la totalidad, es decir, el 100%, de la población. Esta elección se debe a que el número de sujetos es manejable. Siguiendo esta perspectiva, Hernández et al. (2014) define una muestra censal como aquella en la que todos los componentes que integran la población se les considera como muestra. Por lo tanto, se puede afirmar que la población estudiada se caracteriza como censal, ya que representa simultáneamente el universo, la población y la muestra.

En este estudio, la población censal consistió en 30 empresarios y dueños de negocios textiles dentro del distrito analizado.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica de investigación utilizada en este estudio es la encuesta.

Carrasco (2005), señala que la encuesta es una técnica ampliamente utilizada en la investigación social.

Además, Carrasco (2005) describe el cuestionario como un instrumento muy utilizado en el estudio de un gran número de personas, ya que permite obtener respuestas directas mediante una serie de preguntas proporcionadas a cada individuo (p.318).

El instrumento utilizado en esta investigación es un cuestionario que consta de dos dimensiones principales: el uso de las TICs, que abarca el nivel de uso de las TICs, la alineación del uso de las TICs con los objetivos de la empresa y la capacitación en el uso de las TICs; y la competitividad empresarial, que incluye la planificación estratégica, la producción de operaciones, la comercialización y el recurso humano.

En este estudio, se adaptaron los instrumentos utilizados en las investigaciones empíricas de Gayabar (2021) e Ibarra et al. (2017) para que se ajusten al contexto estudiado. El primer cuestionario, relacionado con el uso de las TICs, consta de 18 ítems, mientras que el segundo cuestionario, que evalúa la competitividad empresarial, contiene 14 ítems.

2.4. Procedimiento

Inicialmente, se procedió a aplicar el instrumento a la muestra seleccionada y luego se tabuló en una hoja de Excel con el objetivo de estructurar una base de datos que permitiera el análisis estadístico, tanto en términos de confiabilidad, descripción e inferencia.

Como paso inicial, se llevó a cabo una prueba de juicio de expertos para demostrar la validez del instrumento diseñado. Según Carrasco (2005), la validez de un instrumento de investigación radica en su capacidad para medir de manera objetiva, precisa, veraz y auténtica la variable o variables que se desean medir.

El análisis de confiabilidad se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual obtuvo un valor de 0.982, indicando un nivel alto de confiabilidad. Para calcular el

coeficiente de Cronbach, el investigador realiza la correlación de cada reactivo o ítem con todos los demás, lo que resulta en una serie de coeficientes de correlación que indican el grado de confiabilidad relacionado con la homogeneidad o consistencia interna del instrumento.

Tabla 1.

Confiabilidad según Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	33

Seguido a lo anterior, se realizó un análisis descriptivo en donde se muestran las tablas y figuras de las frecuencias y porcentajes de cada ítem del instrumento.

Finalmente se aplicó estadística inferencial para la correlación de hipótesis, a través del Rho de Spearman el cual es una prueba no paramétrica utilizada para variables con escala ordinal.

Al respecto, Hernández et al. (2014) refiere que “*esta estadística sirve para probar hipótesis y estimar parámetros a través de pruebas paramétricas y no paramétricas las cuales permitirán conocer si se acepta o no la hipótesis del investigador*” (p. 299).

2.5. Aspectos éticos

En primer lugar, la presente investigación fue redactada bajo los lineamientos APA, respetando así, la autoría y autenticidad de los recursos académicos que alimentan la investigación.

Asimismo, el estudio ofrece resultados fidedignos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los empresarios del sector analizado. Es importante señalar que se respetó la anonimidad de los participantes del instrumento de recolección de datos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Análisis descriptivo según objetivos

Tabla 2.

Tabla cruzada de Uso de Tics y Competitividad

			COMPETITIVIDAD			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
USO TICS	INEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	REGULAR	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	13,3%	0,0%	13,3%
	EFICIENTE	Recuento	0	2	23	25
		% del total	0,0%	6,7%	76,7%	83,3%
Total		Recuento	1	6	23	30
		% del total	3,3%	20,0%	76,7%	100,0%

Se observa que, la gran parte de mypes tienen un manejo eficiente de Tics, lo que va en la misma línea de su nivel de competitividad empresarial.

Tabla 3.

Tabla cruzada de Uso de Tics y Planeamiento estratégico

			PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
USO TICS	INEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	REGULAR	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	10,0%	3,3%	13,3%
	EFICIENTE	Recuento	0	0	25	25
		% del total	0,0%	0,0%	83,3%	83,3%
Total		Recuento	1	3	26	30
		% del total	3,3%	10,0%	86,7%	100,0%

Se observa que, la gran parte de mypes tienen un manejo eficiente de Tics, lo que va en la misma línea con un nivel alto de planeamiento estratégico.

Tabla 4.

Tabla cruzada de Uso de Tics y Gestión de producción y operaciones

			PRODUCCIÓN OPERACIONES			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
USO TICS	INEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	REGULAR	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3,3%	10,0%	0,0%	13,3%
	EFICIENTE	Recuento	1	0	24	25
		% del total	3,3%	0,0%	80,0%	83,3%
Total		Recuento	3	3	24	30
		% del total	10,0%	10,0%	80,0%	100,0%

Se observa que, la gran parte de mypes tienen un manejo eficiente de Tics, lo que va en la misma línea con un nivel alto de la gestión de producción y operaciones.

Tabla 5.

Tabla cruzada de Uso de Tics y Comercialización

			COMERCIALIZACIÓN			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
USO TICS	INEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	REGULAR	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3,3%	10,0%	0,0%	13,3%
	EFICIENTE	Recuento	0	4	21	25
		% del total	0,0%	13,3%	70,0%	83,3%
Total		Recuento	2	7	21	30
		% del total	6,7%	23,3%	70,0%	100,0%

Se observa que, la gran parte de mypes tienen un manejo eficiente de Tics, lo que va en la misma línea con un nivel alto de la gestión comercial.

Tabla 6.

Tabla cruzada de Uso de Tics y Gestión de recurso humano

		RECURSO HUMANO			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
USO TICS	INEFICIENTE	Recuento	1	0	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
	REGULAR	Recuento	1	3	0	4
		% del total	3,3%	10,0%	0,0%	13,3%
	EFICIENTE	Recuento	1	3	21	25
		% del total	3,3%	10,0%	70,0%	83,3%
Total		Recuento	3	6	21	30
		% del total	10,0%	20,0%	70,0%	100,0%

Se observa que, la gran parte de mypes tienen un manejo eficiente de Tics, lo que va en la misma línea con un nivel alto de la gestión del recurso humano.

Análisis de normalidad

Tabla 7.

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Uso de TICs	,494	30	,000	,471	30	,000
Competitividad	,462	30	,000	,559	30	,000

En primer lugar, fue necesario realizar una prueba de normalidad para así conocer la distribución de los resultados. Es así cómo, se seleccionó la prueba Shapiro Wilk, a partir de la cantidad de elementos que comprendió la muestra (30 elementos), lo que permitió conocer que los resultados presentaron una distribución no normal, al alcanzar un valor sig. igual a 0.000. De tal manera, se seleccionó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman para comprobar las hipótesis planteadas inicialmente. Es importante mencionar que esta prueba puede ser utilizada al cumplirse los siguientes requisitos: alcance correlacional, uso de un instrumento en escala ordinal y resultados con distribución no normal.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Tabla 8.

Comprobación de hipótesis general

		Uso de TICs	Competitividad
Rho Spearman	de Uso de TICs	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
Competitividad	de Uso de TICs	Coefficiente de correlación	,826**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fue posible demostrar a través de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con la competitividad empresarial, al alcanzar valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.826 (correlación fuerte).

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 9.

Comprobación de hipótesis específica 1

			Uso de TICs	Planeamiento estratégico
Rho de Spearman	Uso de TICs	Coefficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Planeamiento estratégico	Coefficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se demostró que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con el planeamiento estratégico, al alcanzar valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.886 (correlación fuerte).

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 10.

Comprobación de hipótesis específica 2

			Uso de TICs	Producción y operaciones
Rho de Spearman	Uso de TICs	Coefficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Producción y operaciones	Coefficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se demostró que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con los procesos de producción y operaciones, al alcanzar valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.869 (correlación fuerte).

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 11.

Comprobación de hipótesis específica 3

			Uso de TICs	Comercialización
Rho de Spearman	Uso de TICs	Coefficiente de correlación	1,000	,731**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Comercialización	Coefficiente de correlación	,731**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se demostró que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con el proceso de comercialización, al alcanzar valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.731 (correlación fuerte).

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 12.

Comprobación de hipótesis específica 4

			Uso de TICs	Recurso humano
Rho de Spearman	Uso de TICs	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Recurso humano	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se demostró que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con la gestión del recurso humano, al alcanzar valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.697 (correlación moderada).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

A partir de los hallazgos de la investigación, fue posible demostrar que, el uso de TICs presenta una relación significativa frente a la Competitividad empresarial de las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, al haber alcanzado un valor sig. inferior a 0.05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.826; siendo este un valor que demuestra un nivel de correlación muy fuerte entre variables. Al realizar un contraste con estudios previos, en base a lo hallado por Saldaña et al. (2021), el cual analizó el impacto del uso de estas herramientas sobre la competitividad en pymes de la ciudad de Aguascalientes ubicada en México, demostró que ambos elementos guardan una relación significativa, alcanzando un valor Rho igual a 0.686. En la misma línea, estudios como el de Chugden & Warthon (2019), los cuales analizaron el sector textil de Gamarra; demostraron que el uso de TICs se vincula significativamente con la competitividad, hallando un valor sig. igual a 0.00 y un coeficiente de correlación Rho igual a 0.634. No obstante, en contraposición con lo ya narrado, Jasso et al. (2022) detallan que, a pesar de que este tipo de organizaciones generalmente demuestran interés en la adopción de nuevas tecnologías de información y comunicación; existe un gran porcentaje de las mismas que son reacias a innovar dentro de sus procesos, ya sea de planeamiento, comercialización, producción y gestión del talento. Asimismo, se detalló que una de las principales áreas con mayor prevalencia en este sector al aplicar herramientas tecnológicas refiere al proceso de distribución.

Continuando con lo narrado, el revisar los datos estadísticos que arrojó la comprobación de la hipótesis específica 1, fue posible demostrar que el uso de TICs se relaciona con los procesos de planeamiento en las organizaciones estudiadas, alcanzando un coeficiente de

correlación Rho igual a 0.886 (correlación muy fuerte). En concordancia con ello, estudios como el de Bautista (2018), el cual tomó como unidad de análisis a las mypes del sector metalmeccánico en la región de Arequipa, demostró que el uso de TICs guarda estrecha relación con los procesos internos de planeación que se ejecutan en este tipo de organizaciones; alcanzando un valor Rho igual a 0.630.

Seguidamente, al revisar los datos de la comprobación de la hipótesis específica 2, fue posible demostrar que el uso de TICs en las mypes analizadas se relacionan con los procesos operativos y productivos de las mismas; presentando un valor de correlación igual a 0.869. En la misma línea de dicha premisa, Fajardo et al. (2018), los cuales analizaron las pymes del distrito de Florencia ubicado en Colombia; demostraron a partir de la prueba de correlación Durbin Watson, que los elementos que poseen mayor relevancia ante la posibilidad de alcanzar mayores niveles de competitividad a través del uso de TICs, son áreas que refieren a la cadena productiva que manejan este tipo de organizaciones; revelando así que procesos como la gestión de inventarios, control de calidad y gestión con los proveedores poseen mayor injerencia.

A su vez, de acuerdo con lo hallado al confrontar la variable Uso de TICs frente al proceso de comercialización, refiriendo a la hipótesis específica 4, se demostró que dichos elementos guardan una relación significativa al evidenciar un nivel de correlación positivo fuerte ($Rho = 0.731$); lo que condice con lo hallado por Jasso et al. (2022), que a la par de que demostraron que estos elementos, efectivamente, guardan una vinculación, postularon que la innovación dentro del mercado resulta necesario para la atracción de nueva clientela e ingreso a nuevos mercados; en donde dicho punto representa el paso que muchas organizaciones de esta envergadura no da; reflejado en una limitada inversión en promoción y publicidad.

Finalmente, al revisar los datos de la comprobación de la última hipótesis específica, se demostró que el uso de TICs guarda relación con la gestión del recurso humano en las organizaciones analizadas; en donde, si bien es cierto, la correlación es moderada fuerte (0.697); es la más baja de todo el estudio. En línea con ello, investigaciones como la de Tinta (2022), demostró que el uso de sistemas tecnológicos y de comunicación poseen relación significativa sobre la dotación de recursos humanos, alcanzando un valor sig. de 0.001 y una correlación relativamente discreta o débil (0.354). Es importante mencionar que, en línea con lo ya mencionado, de acuerdo con los hallazgos de Argüello et al. (2021), se pone en la mesa la necesidad de contar con talento humano que se hagan cargo durante los procesos de cambio tecnológico; ya que, en muchas ocasiones, las personas a cargo de este tipo de organizaciones les dan esa tarea a los propios colaboradores con los que ya cuentan, generando así inconvenientes significativos en los procesos de adopción tecnológica.

Implicancias

En cuanto a las implicancias prácticas de la investigación, este estudio proporciona orientación a las organizaciones analizadas para que examinen qué factores están relacionados con un menor uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y una menor competitividad empresarial. Esto les permite abordar áreas específicas que requieren mejoras. Además, la metodología utilizada en la investigación puede servir como referencia para futuros estudios que aborden problemas similares en organizaciones o sectores específicos. Por último, desde un punto de vista teórico, los resultados de esta investigación serán útiles para investigadores futuros que deseen investigar las variables en cuestión a través de correlaciones cuantitativas, teniendo en cuenta la forma en que se operacionalizan las variables para la elaboración del cuestionario aplicado, siguiendo las dimensiones e indicadores correspondientes.

Limitaciones

En el desarrollo de esta investigación se identificaron algunas limitaciones. Una de ellas estuvo relacionada con la disposición de los empresarios participantes para analizar detenidamente el tema, lo que representó un obstáculo y pareció retrasar el proceso de recolección de datos. Como resultado, algunas de las respuestas no fueron específicas ni objetivas

Conclusiones

Fue posible demostrar a través de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con la competitividad empresarial, premisa que es avalada por valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.826 (correlación fuerte). Es así como, ante un mejor uso de TICs, el nivel de competitividad empresarial mejorará.

Fue posible demostrar a través de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con el proceso de planeamiento estratégico, premisa que es avalada por valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.886 (correlación fuerte). Es así como, ante un mejor uso de TICs, el proceso de planeamiento estratégico mejorará.

Fue posible demostrar a través de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con el proceso productivo y de operaciones, premisa que es avalada por valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.869 (correlación fuerte). Es así como, ante un mejor uso de TICs, el proceso productivo y operativo mejorará.

Fue posible demostrar a través de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con el proceso de comercialización, premisa que es avalada por valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.731 (correlación fuerte). Es así como, ante un mejor uso de TICs, el proceso comercial mejorará.

Fue posible demostrar a través de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, que el uso de TICs en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos guarda relación con la gestión del recurso humano, premisa que es avalada por valor sig. igual a 0.000 y un valor de correlación igual a 0.697 (correlación moderada). Es así como, ante un mejor uso de TICs, la gestión del talento humano mejorará.

Referencias

- Arguello, C., Barba, D., Andrade, C., & Esparza, F. (2021). Tecnología empresarial para las pymes, estrategia de competitividad en época de pandemia. *Revista Investigación & Negocios*, 110-127. <http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v14n24/2521-2737-riyn-14-24-110.pdf>
- Bautista, R. (2018). *Utilización de tecnologías de información y comunicación y su influencia en la competitividad en las Mypes del sector metalmecánica en el distrito de Paucarpata en la región Arequipa*. Tesis de pregrado: UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/cb05f0fc-ebf1-442c-8b62-c28a801e93db>
- Carrasco Díaz S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima
- Carrasco, Y., Mendoza, N., López, Y., Mori, R., & Alvarado, J. (2021). La competitividad empresarial en las pymes: retos y alcances. *Universidad y Sociedad*, 557-564. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500557&lng=es&nrm=iso
- Cano, G. (2017). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las ciencias*, 499-510.
- Chapman, R., Soosay, C., and Kandampully, J. (2002). Innovation in logistic services and the new business model: a conceptual framework. *Managing Service Quality: An International Journal.*, 12(6), 358–371. <http://hdl.handle.net/10536/DRO/DU:30032488>
- Chugden, M., & Warthon, L. (2019). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Competitividad de las Mypes de la Asociación de Exportadores del Emporio de Gamarra, 2019*. Tesis de pregrado: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40587/Chugden_VMJ-Warthon_ELM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, D. (2015). Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) y su rol en la Innovación. *Revista CID*, 1-10.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *Mypes en América Latina un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Santiago.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf:

Informe Cepal.

El Peruano. (30 de 04 de 2020). *El Peruano*. Obtenido de Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes: <https://economiaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>

Fajardo, M., Cuéllar, Y., & Facundo, G. (2017). Las TIC como estrategia de mejora para la competitividad de las pymes: Caso municipio de Florencia-Caquetá-Colombia. *Memoria del XI Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 402-423.

https://www.researchgate.net/publication/328566038_Las_TIC_como_estrategia_de_mejora_para_la_competitividad_de_las_pymes_Caso_municipio_de_Florencia-Caqueta-Colombia

Fernández, A., Sánchez, M., & Almodóvar, M. (2020). Análisis del impacto de la innovación, las TIC y el clima empresarial sobre los ingresos de las pymes. *Revista Internacional de Organizaciones*, 183-209.

Garzón, M., & Ibarra, A. (2013). Innovación empresarial, difusión, definiciones y tipología. Una revisión de literatura. *Revista Dimensión Empresarial*, 11(1), 45–60.

Garayar, A. (2021). *Aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y ventaja competitiva en las mypes del C.C. Megacentro, Puente Piedra - 2021*. Tesis de pregrado: Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1470/Garayar%20Salvatierra%2c%20Annie%20Lucy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gil, E. (2002). Identidad y Nuevas Tecnologías. <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm>

Henriquez, P. (2020). *BID*. COVID-19: ¿Una oportunidad para la transformación digital de las pymes?: <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/covid-19-oportunidad-transformacion-digital-pymes/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* 5ta Edición. México DF: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México : McGraw Hill.

- Ibarra, M., González, L., & Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 107-130.
- Huallanca, J. (2019). *Análisis del uso de tecnología de información y su influencia en el crecimiento económico en la mediana y pequeña empresa en la ciudad de Chincha, 2019*. Tesis de pregrado: Universidad Autónoma de Ica. <https://autonomadeica.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/ANALISIS-DEL-USO-DE-TECNOLOGIA-DE-INFORMACION-Y-SU-INFLUENCIA-EN-EL-CRECIMIENTO-ECONOMICO-EN-LA-MEDIANA-Y-PEQUENA-EMPRESA-EN-LA-CIUDAD-DE-CHINCHA-2019.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú, Estructura Empresarial*. Lima: INEI. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/libro.pdf
- Jasso, K., Aguilar, O., & Ocegueda, C. (2022). Las tecnologías e innovación en mypes 4.0 y desempeño organizacional. *Revista Relayn*, 2594-2634. doi:<https://doi.org/10.46990/relayn.2022.6.3.591>
- León, O. (2018). Relación directa y mediadora de las TIC sobre el rendimiento de la diversificación empresarial. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, 93-110.
- Lillo, A. (2018). El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. *Journal of Portfolio Management*, 68-77. doi:10.3905/jpm.2018.44.5.068
- Lopez, P. (22 de 05 de 2020). *BBVA*. Obtenido de ¿Qué puede ayudar a las Pymes a reactivarse en épocas de la Covid-19?: <https://www.bbva.com/es/pe/que-puede-ayudar-a-las-pymes-a-reactivarse-en-epocas-de-la-covid-19/>
- Maraboto, M. (12 de 06 de 2020). *Expansión*. Obtenido de El efecto COVID-19 en las pymes: <https://expansion.mx/opinion/2020/06/12/el-efecto-covid-19-en-las-pymes>
- Mcdonald, R., & Srinivasan, N. (2004). Technological Innovations in Hospitals: What Kind of Competitive Advantage Does Adoption Lead to? Corporate Social Responsibilities View project Technological innovations in hospitals: what kind of competitive

- advantage does adoption lead to? *International Journal of Technology Management*, 10(10), 1–17. <https://doi.org/10.1504/IJTM.2004.005055>
- Mora, D., Morales, K., & Barrientos, E. (2019). Análisis de la competitividad entre las empresas Los Olivos y La Esperanza en Cúcuta, Norte de Santander- según las cinco fuerzas de Michael Porter | *Revista CONVICCIONES*. *Convicciones*, 6(1), 69–75. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/418>
- Morales, G., & Freire, J. (2021). La innovación tecnológica: creando competitividad en las empresas desarrolladoras de software *Technological innovation: creating competitiveness in software development companies*. *Podium*, 39(1), 139–154. <https://doi.org/10.31095/podium.202>
- Moreno, L. (17 de 06 de 2020). *Dialogo Chino*. Obtenido de Los textileros peruanos doblemente golpeados por el coronavirus y la competencia china: <https://dialogochino.net/es/comercio-y-inversiones-es/36240-los-textileros-peruanos-doblemente-golpeados-por-el-coronavirus-y-la-competencia-china/>
- Munch, M. (2017 de 12 de 2020). *Smarttravel*. Obtenido de Principales barreras para la implementación de las TIC en pymes y autónomos: <https://www.smarttravel.news/2017/12/20/principales-barreras-la-implementacion-las-tic-pymes-autonomos/>
- Nájera, J. (2014). Modelo de competitividad para la industria textil del vestido en México. *Revista Universidad empresa*, pp.5-14. <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060003/html/index.html>.
- Navarro, O., Gracia, G., & Ferrer, W. (2018). La calidad del capital humano, vertiente positiva en la competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas enfocada en la empresa Cristy viajes. *Universidad y Sociedad*, 26-33.
- OECD (1992). *Competitiveness. First report to the president and the Congress*. Washington D.C.
- Orlikowski, W., Gash, D. (1992).- “Changing frames : Understanding technological change in organizations”. *Center for Information Systems Research. Working Paper*. Massachusetts Institute of Technology.

- Oseda, D., Arauco, F., Hurananga, H., y Vilca, L. (2019). Estrategias competitivas de Michael Porter en las Mypes de prendas de alpaca y la exportación de Junín. *Revista de Investigación Científica - Pucallpa*, 3(1).
- Pachón, M., & Zamora, C. (2019). El Uso De Las Tic Como Herramienta Para Fortalecer La Gestión Comercial En Las Pyme. *Revista Tecnología*, 56-65.
- Peirano, F. y Suárez, D. (2006). Las economías por informatización como una forma de captar el impacto de las TICs en el desempeño de las empresas. En las memorias del Congreso Internacional de Información, 9a.ed. La Habana, 17-21 de abril.
- Piñeiro Sánchez, Carlos. (2019). Recursos TIC y supervivencia empresarial: una revisión de la noción de ventaja competitiva. *Estudios de economía*, 47(1), 79-125. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52862020000100079>
- Porter, M. (1991). *Competitive Advantage* (T. F. Press (ed.)).
- Ríos, M., Toledo, J., Campos, O. y Alejos, A. (2009). Nivel de integración de las TICS en las MIPYMES: un análisis cualitativo. *Panorama Administrativo Journal*, 3(6), 157-179.
- Saldaña, J., Bojórquez, L., & Estela, C. (2021). Impacto del uso de las TIC en la competitividad de las PyMEs en Aguascalientes, México. *Conciencia Tecnológica*, 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8039419>
- Sánchez, A. (2006). Peter Drucker, innovador maestro de la administración de empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, II(2), 69-89. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634344005>
- Sánchez, F. (2018). Evaluación de los factores de competitividad empresarial en el departamento del Vaupés, Colombia. *Contextualizaciones Latinoamericanas*, 1(18). <https://doi.org/10.32870/CL.V0I18.7246>
- Solleiro, J. & Castañón, R. (2005). Competitiveness and innovation systems: the challenges for Mexico 's insertion in the global context. *Technovation*, 45 (2005), 1059-1070.
- Suito, J. (2020). *Retail ¿Tiendas físicas del sector textil desaparecerían tras pandemia?*: <https://www.mercadonegro.pe/retail/tiendas-fisicas-del-sector-textil-desaparecerian-tras-pandemia/>

- Tinta, R. (2022). *Innovación tecnológica y la competitividad empresarial de las microempresas del distrito de Comas, 2021*. Tesis de pregrado: Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/5ad65a39-663c-429d-ba78-0076e107fe7d>
- Urdaneta, A., Delgado, R., Yanez, M., Quijije, B., y Cedeño, W. (2020). El cumplimiento tributario y su impacto en el entorno macroeconómico de la competitividad empresarial en Ecuador. *ESPACIOS*, 41(40), 142–156. <https://www.revistaespacios.com>
- Valdez, L., García, D. & Maldonado, G. (2017). Las TIC y la gestión del conocimiento como elementos determinantes del crecimiento de la PyME. *Investigación y Ciencia*, 25(70),50-62.[fecha de Consulta 27 de Octubre de 2020]. ISSN: 1665-4412. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=674/67451351007>

Anexos

Anexo 01: CUESTIONARIO DEL USO DE LAS TICs Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

INTRODUCCIÓN

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada “Uso de las TICs y la competitividad empresarial en las MYPES del sector textil del distrito de los Olivos, en época de pandemia, año 2020”

Instrucciones: Estimado empresario, a continuación, se le presenta una serie de enunciados con el fin de conocer su percepción acerca del Uso de las Tecnologías de Información y la Competitividad empresarial de su empresa. Le agradecemos responder con total sinceridad.

Responda los espacios en blanco según corresponda, marque con una "X" la alternativa según su criterio. Asimismo, es válido mencionarle que este cuestionario es totalmente anónimo.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

		1	2	3	4	5
USO DE TICs						
1	La empresa se preocupa por incorporar la PC o laptop como herramienta de trabajo habitual.					
2	Utiliza el teléfono fijo y celular para una comunicación fluida con clientes y trabajadores.					
3	Utiliza el terminal POS como medio de pago en la empresa.					
4	Utiliza campañas de publicidad online o plataformas de comercio electrónico para impulsar ventas.					
5	Utiliza email, WhatsApp o redes sociales como medio de comunicación con clientes y/o proveedores.					
6	Elabora una base de datos con la información recopilada de clientes y competidores.					
7	La empresa aplica un sistema de gestión que integre todas las áreas de su empresa.					

8	La empresa busca reducir tiempos de producción aplicando las TIC.					
9	La empresa busca mejorar la comunicación entre los trabajadores evitando errores en la producción.					
10	Planea implementar o mejorar una tienda virtual para mayor comodidad de los clientes.					
11	Planea implementar o mejorar un sistema de facturación automática.					
12	Busca ahorrar tiempo con el uso de Banca por internet para compras y pagos en la empresa.					
13	Se capacita en el uso de herramientas de ofimática básica (Word, Excel, etc.).					
14	Se capacita en el manejo de redes sociales y técnicas de venta por internet.					
15	Los trabajadores hacen uso de teléfonos inteligentes con aplicaciones para mejorar las ventas y atención al cliente.					
16	Los trabajadores son capaces de resolver problemas técnicos básicos relacionados al uso de TIC.					
17	Los trabajadores mejoran su productividad con el uso de internet.					
18	Los trabajadores disponen de la tecnología necesaria para optimizar su trabajo en producción.					
COMPETITIVIDAD						
19	Los responsables del Área definen objetivos específicos, medibles, alcanzables y relevantes en un plazo de tiempo definido para su ejecución.					
20	Se analiza con frecuencia el sector donde opera la empresa.					
21	Para el análisis del sector se consideran factores como nuevos proveedores, nuevos clientes, nuevos competidores, nuevos productos competidores, nuevas tecnologías y regulaciones.					
22	Se establecen planes de contingencia para contrarrestar inconvenientes no planificados.					
23	El proceso de producción de la empresa es adecuado para fabricar productos de calidad y costos competitivos.					
24	El proceso de producción permite cambios en los productos a ser fabricados en función de satisfacer las necesidades de los clientes.					
25	El planeamiento de producción está basado en pronósticos de ventas.					

26	La infraestructura e instalaciones de la planta son adecuadas para atender sus necesidades actuales y futuras.					
27	Las políticas de venta proporcionan directrices efectivas para optimizar la satisfacción del cliente.					
28	Las políticas de la empresa están determinadas con base en el conocimiento de sus costos, la oferta, la demanda y la situación competitiva.					
29	La empresa ha desarrollado un sistema eficiente de distribución que permite llevar los productos a sus clientes de acuerdo con sus necesidades.					
30	La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal de acuerdo con sus características.					
31	Existe una buena comunicación oral o escrita a través de los diferentes niveles de la compañía.					
32	La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia.					
33	La empresa tiene un programa de seguridad industrial para prevenir accidentes de trabajo, el documenta cuando ocurren y toma las acciones preventivas y/o correctivas.					

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 13.

Matriz de consistencia

USO DE LAS TICS Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL SECTOR TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS EN ÉPOCA DE PANDEMIA, AÑO 2020						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	
Generales					Tipo de investigación	
¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la competitividad empresarial en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020?	Determinar la relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la competitividad empresarial en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.	Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y las estrategias competitivas en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.	USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Nivel de uso de TICs	Enfoque: Cuantitativo	
				Alineación del uso de las TICs con los objetivos de la empresa	Diseño No experimental	
Específicos				Capacitación en uso de TICs	Corte: Transversal	
¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y el planeamiento estratégico en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020?	Identificar la relación entre el uso de las tecnologías de información (TICs) y el planeamiento estratégico en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, año 2020.	H1: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) sobre el planeamiento estratégico en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.		COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL	Planeamiento Estratégico	Tipo Básico
						Alcance Correlacional
¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la producción de operaciones en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020?	Analizar la relación entre el uso de las tecnologías de información (TICs) y la producción de operaciones en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, año 2020.	H2: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) sobre la producción de operaciones en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.			Producción y Operaciones	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos Técnica: Encuesta
			Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos Técnica: Encuesta Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario			
¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y la comercialización en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020?	Establecer la relación entre el uso de las tecnologías de información (TICs) y la comercialización en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, año 2020.	H3: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) sobre la comercialización del mercado en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.	Comercialización		Técnica (s) e instrumento (s) de análisis de datos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	
					Instrumento: Cuestionario	
¿Existe relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) y el recurso humano en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020?	Demostrar la relación entre el uso de las tecnologías de información (TICs) y el recurso humano en las mypes del sector textil del distrito de los Olivos, año 2020.	H4: Existe una relación entre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) sobre el recurso humano en las mypes del sector textil del distrito de Los Olivos, año 2020.	Recurso Humano	SPSS		

ANEXO 03: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 14.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	
USO DE TICS	NIVEL DE USO DE TICS	Inversión en Infraestructura	1	La empresa se preocupa por incorpora la PC o laptop como herramienta de trabajo habitual.
			2	Utiliza el teléfono fijo y celular para una comunicación fluida con clientes y trabajadores.
			3	Utiliza el terminal POS como medio de pago en la empresa.
		Uso de tecnologías básicas e internet	4	Utiliza campañas de publicidad online o plataformas de comercio electrónico para impulsar ventas.
			5	Utiliza email, WhatsApp o redes sociales como medio de comunicación con clientes y/o proveedores.
			6	Elabora base de datos con la información recopilada de clientes y competidores.
			7	La empresa aplica un sistema de gestión que integre todas las áreas de su empresa.
	ALINEACIÓN DEL USO DE LAS TICS CON LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA	Objetivos de producción	8	La empresa busca reducir tiempos de producción aplicando las TIC.
			9	La empresa busca mejorar la comunicación entre los trabajadores evitando errores en producción.
		Objetivos de marketing	10	Planea implementar o mejorar una tienda virtual para mayor comodidad de los clientes.
			11	Planea implementar o mejorar un sistema de facturación automática.
			12	Busca ahorrar tiempo con el uso de Banca por internet para compras y pagos en la empresa.
	CAPACITACIÓN EN USO DE TICS	Inversión en capacitación TIC	13	Se capacita en el uso de herramientas de ofimática básica (Word, Excel, etc.).
			14	Se capacita en el manejo de redes sociales y técnicas de venta por internet.
		Nivel de acceso a la información	15	Los trabajadores hacen uso de teléfonos inteligentes con aplicaciones para mejor las ventas y atención al cliente.
			16	Los trabajadores son capaces de resolver problemas técnicos básicos relacionados al uso de TIC.
		Impacto de las TICS en los trabajadores	17	Los trabajadores mejoran su productividad con el uso de internet.
			18	Los trabajadores disponen de la tecnología necesaria para optimizar su trabajo en producción.
COMPETITIVIDAD	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS Y METAS	19	Los responsables del Área definen objetivos específicos, medibles, alcanzables y relevantes en un plazo de tiempo definido para su ejecución.
		ANÁLISIS DEL ENTORNO	20	Se analiza con frecuencia el sector donde opera la empresa.
			21	Para el análisis del sector se consideran factores como nuevos proveedores, nuevos clientes, nuevos competidores, nuevos productos competidores, nuevas tecnologías y regulaciones.
		PLAN DE CONTINGENCIA	22	Se establecen planes de contingencia para contrarrestar inconvenientes no planificados.

PRODUCCIÓN Y OPERACIONES	PROCESO DE PRODUCCIÓN	23	El proceso de producción de la empresa es adecuado para fabricar productos de calidad y costos competitivos.
	FLEXIBILIDAD PRODUCTIVA	24	El proceso de producción permite cambios en los productos a ser fabricados en función de satisfacer las necesidades de los clientes.
	PLANEAMIENTO DE PRODUCCIÓN	25	El planeamiento de producción está basado en pronósticos de ventas.
	UBICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	26	La infraestructura e instalaciones de la planta son adecuadas para atender sus necesidades actuales y futuras.
COMERCIALIZACIÓN	POLÍTICA DE VENTAS	27	Las políticas de venta proporcionan directrices efectivas para optimizar la satisfacción del cliente.
		28	Las políticas de la empresa están determinadas con base en el conocimiento de sus costos, la oferta, la demanda y la situación competitiva.
	DISTRIBUCIÓN	29	La empresa ha desarrollado un sistema eficiente de distribución que permite llevar los productos a sus clientes de acuerdo con sus necesidades.
RECURSO HUMANO	CAPACITACIÓN	30	La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal de acuerdo con sus características.
	CULTURA ORGANIZACIONAL	31	Existe una buena comunicación oral o escrita a través de los diferentes niveles de la compañía.
		32	La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia.
	SALUD E HIGIENE	33	La empresa tiene un programa de seguridad industrial para prevenir accidentes de trabajo, el documenta cuando ocurren y toma las acciones preventivas y/o correctivas.

ANEXO 05: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"USO DE LAS TICs Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL SECTOR TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, EN ÉPOCA DE PANDEMIA, AÑO 2020"	
Línea de investigación:	TECNOLOGÍAS EMERGENTES	
Apellidos y nombres del experto:	MBA SUSAN MADELEINE SILVERA ARCOS	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	V1: Uso de TICs V2: Competitividad	


Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una 'x' en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
8	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:
DNI. 70066528



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	USO DE LAS TICs Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL SECTOR TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS EN EPOCA DE PANDEMIA, AÑO 2020			
Línea de investigación:				
Apellidos y nombres del experto:	MBA Carlos Zagastizabal			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	V1: Uso de TICs V2: Competitividad			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		Ninguna
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		Ninguna
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		Ninguna
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		Ninguna
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		Ninguna
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		Ninguna
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		Ninguna
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		Ninguna
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		Ninguna
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		Ninguna
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		Ninguna
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto: DNI. 48607132				
				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:		USO DE LAS TICs Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPES DEL SECTOR TEXTIL DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS EN EPOCA DE PANDEMIA, AÑO 2020		
Línea de investigación:				
Apellidos y nombres del experto:		Méndez Vicuña, Juan Ramón		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		V1: Uso de TICs V2: Competitividad		
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		Ninguna
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		Ninguna
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		Ninguna
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		Ninguna
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		Ninguna
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		Ninguna
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		Ninguna
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		Ninguna
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		Ninguna
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		Ninguna
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		Ninguna
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto: DNI. 07314387				
