



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“E-COMMERCE PARA LA EXPORTACIÓN DE
AGUAYMANTO DESHIDRATADO DEL GRUPO DIRAHE
S.R.L, EN EL AÑO 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora:

Daniela Kimberly Chilon Marcelo

Asesor:

Mg. James Gamarra Banda

<https://orcid.org/0000-0002-7677-3603>

Cajamarca - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María del Pilar Miranda Guerra	42695300
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Paulo Eduardo Soriano Torres	43959124
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Sarai Nelly Saman Chingay	45650843
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Objetivos	20
1.4. Hipótesis	21
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	72
REFERENCIAS	79
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>¿Usted cuenta con experiencia en el uso de internet? (compras online).....</i>	28
Tabla 2 <i>¿Usted tiene algún conocimiento sobre comercio electrónico? (por ejemplo compras por internet, pagos, etc.).....</i>	30
Tabla 3 <i>Cree ud. ¿Qué el uso de internet es una herramienta importante para las empresas de hoy en día.....</i>	32
Tabla 4 <i>¿Considera que con la implementación del sistema de comercio electrónico aumentará el nivel de ventas a nivel internacional?.....</i>	34
Tabla 5 <i>¿Cree usted que la implementación del sistema de comercio electrónico mejorará la productividad del Grupo DIRAHE S.R.L?.....</i>	36
Tabla 6 <i>¿Cree usted que el sistema de comercio electrónico le permitirá la reducción de sus costos operativos?.....</i>	38
Tabla 7 <i>¿Considera usted que el e-commerce es una ventaja para la exportación de aguaymanto deshidratado?.....</i>	40
Tabla 8 <i>¿Cree usted que el brindar un servicio electrónico fortalecerá a la marca del Grupo DIRAHE S.R.L?.....</i>	42
Tabla 9 <i>¿Estaría dispuesto (a) a invertir en los requisitos tecnológicos para la implementación del sistema de comercio electrónico para su empresa?.....</i>	44
Tabla 10 <i>¿La capacidad de producción actual de aguaymanto deshidratado del Grupo DIRAHE S.R.L puede eficientemente cumplir con cualquier demanda solicitada?.....</i>	47
Tabla 11 <i>¿Cree usted que los certificados de comercio exterior le brindarán mayores oportunidades de comercialización a su producto de aguaymanto deshidratado en el mercado exterior?.....</i>	49
Tabla 12 <i>¿Considera que es importante tener en cuenta las normas de etiquetado y envasado para la correcta exportación de aguaymanto deshidratado?.....</i>	51
Tabla 13 <i>¿Cre usted que la capacidad de inversión actual en aguaymanto deshidratado de su empresa le podría permitir conseguir una adecuada oferta exportable?.....</i>	53
Tabla 14 <i>Ponderación de atributos para la macrosegmentación.....</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Usted cuenta con experiencia en el uso de internet? (compras online).....	8
Figura 2 ¿Usted tiene algún conocimiento sobre comercio electrónico? (por ejemplo compras por internet, pagos, etc.).....	31
Figura 3 Cree Ud. ¿Qué el uso de internet es una herramienta importante para las empresas de hoy en día?	33
Figura 4 Considera que con la implementación del sistema de comercio electrónico aumentará el nivel de sus ventas a nivel internacional?	35
Figura 5 ¿Cree usted que la implementación del sistema de comercio electrónico mejorará la productividad del Grupo DIRAHE S.R.L?	37
Figura 6 ¿Cree usted que el sistema de comercio electrónico le permitirá la reducción de sus costos operativos?.....	39
Figura 7 ¿Considera usted que el e-commerce es una ventaja para la exportación de aguaymanto deshidratado?.....	41
Figura 8 ¿Cree usted que el brindar un servicio electrónico fortalecerá a la marca del Grupo DIRAHE S.R.L?	43
Figura 9 ¿Estaría dispuesto (a) a invertir en los requisitos tecnológicos para la implementación del sistema de comercio electrónico para su empresa	45
Figura 10 ¿La capacidad de producción actual de aguaymanto deshidratado del Grupo DIRAHE S.R.L puede eficientemente cumplir con cualquier demanda solicitada?	48
Figura 11 ¿ Cree usted que los certificados de comercio exterior le brindarán mayores oprotunidades de comercialización a su producto de aguaymanto deshidratado en el mercado exterior?.....	50
Figura 12 ¿Considera que es importante tener en cuenta las normas de etieutado y envasado para la correcta exportación de aguaymanto deshidratado?.....	52
Figura 13 ¿Cree usted que la capacidad de inversión actual en aguaymanto deshidratado de su empresa le podría permitir conseguir una adecuada oferta exportable?	54
Figura 14 Resultado de la macrosegmentación	56
Figura 15 Valor importado en el 2021 (millones de dólares) vs precio referencial (2017 – 2021) de 1 – 10 países	58
Figura 16 Valor importado en el 2021 (millones de dólares) vs precio referencial (2017 – 2021) de 11 – 20 países	59
Figura 17 Tasa de crecimiento anual 2020 – 2021 de los países importadores.....	60
Figura 18 PBI – per cápita de los 20 países importadores	61
Figura 19 Saldo comercial 2021 (miles de USD) de los diez primero países importadores.....	62
Figura 20 Concentración de los diez primeros países proveedores en el año 2021	63
Figura 21 Concentración del 11 – 20 de los países proveedores en el año 2021.....	64
Figura 22 Arancel equivalente ad – valorem aplicado por el país importador.....	65
Figura 23 Participación de la exportación mundial (%) de los primeros diez países	66
Figura 24 Participación de las exportaciones mundiales (%) de los países del 11 - 20.....	67
Figura 25 Precio referencial de las exportaciones de aguaymanto deshidratado en el año 2021	68
Figura 26 Evolución de las exportaciones de aguaymanto por tipo desde el 2015 - 2020.....	69
Figura 27 Exportación de aguaymanto por país de destino 2018 - 2020.....	69
Figura 28 Principales empresas exportadoras de aguaymanto deshidratado valor FOB USD - 2020.....	70
Figura 29 Principales costos de exportación del aguayamanto deshidratado del Grupo DIRAHE S.R.L	71

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general identificar los tipos de e-commerce y determinar cual es el más adecuado para la exportación de aguaymanto deshidratado del Grupo DIRAHE S.R.L, en el año 2022. El tipo de la investigación es mixta y el diseño aplicado fue de carácter explicativo secuencial, ya que se utilizan variables cuantitativas y cualitativas, se utilizó la encuesta como técnica y el instrumento es el cuestionario, la variable e-commerce constó de 15 preguntas y exportación tuvo 12 preguntas; para el procesamiento de la información se empleó el SPSS versión 25, así también se utilizó una revisión documentaria para realizar una macrosegmentación y evaluación de 8 atributos para identificar el país objetivo; La población está formada por 280 socios, pero la muestra es de 55 socios del Grupo DIRAHE S.R.L, Por ello, el resultado de la presente investigación es que se debe priorizar los beneficios del E-commerce en las empresas y lo adopten en sus operaciones para ser más competitivos, ya que esto es una ventaja para que puedan expandir su producto y así generar nuevo ingresos, también se llegó a concluir que el e-commerce más adecuado a utilizar es el B2C, así mismo el resultado del análisis de los atributos señala que el país objetivo al cual debe exportar el producto de aguaymanto deshidratado el Grupo DIRAHE S.R.L es Estados Unidos de América.

PALABRAS CLAVES: E-commerce, exportación y aguaymanto, macrosegmentación, análisis de atributos.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Forbes. (06 de enero del 2020). *El E-commerce en el año 2022 ¿Qué esperar?*. Rastreator.
<https://www.forbes.com.mx/el-e-commerce-en-2020-que-esperar/>
- Mojarás. L (2021). *“La Importancia del Comercio Electrónico y el comportamiento del consumidor en las líneas de moda de las tiendas por departamento en el Perú durante el COVID-19”*. [Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas]. Repositorio Académico de la Universidad de Piura.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5101/AE-L_022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardona. L. (24 de marzo de 2021). *¿Qué es un E-commerce? Tipos, cómo crearlo y ejemplos*. Cyberclick.
<https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-es-un-ecommerce-tipos-como-crearlo-y-ejemplos>
- Ibañez. J y Chuquiruna. J (2018). *“Propuesta De E-Commerce Para La Promoción Y Comercialización De Textiles De Los Productores Del Distrito De Los Baños Del Inca-2018”*. [Tesis de Licenciatura Universidad Privada del Norte]. Archivo digital.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14193/Chuquiruna%20Quiliche%2c%20Julio%20Cesar_Ib%2c%20a1%2c%20b1ez%20Figuroa%2c%20Jes%2c%20Mart%2c%20adn_parcial.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Aliaga Castro. D y Flores Acuña. W (2017). *“Influencia Del E-Commerce En El Desempeño De Las Mypes Del Sector Textil Peruano En El Emporio Comercial De Gamarra”*. [Tesis de Licenciado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Archivo digital.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/28d60261-a857-4741-a951-e14a8b80b537/content>

Organización Mundial del Comercio [OMC]. (2022). *Comercio Electrónico*.
https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/bey4_s.htm#:~:text=Una%20nueva%20esfera%20del%20comercio,de%20las%20redes%20de%20telecomunicaciones

Escuela de Dirección de la Universidad de Piura (2020). *ABC del Comercio Electrónico: Todo lo que Necesitas Saber*. PAD. <https://blog.pad.edu/abc-del-comercio-electronico-todo-lo-que-necesitas-saber>

Montes. J (2022). *Exportación*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/exportacion.html#:~:text=Las%20exportaciones%20son%20el%20conjunto,herramienta%20imprescindible%20de%20contabilidad%20nacional>.

Estado Peruano (14 de julio de 2021). *Exportación Definitiva*. <https://www.gob.pe/1190>

Tello. C, (2017). “*El rol del comercio electrónico como potenciador de la internacionalización de las MIPYMES peruanas en el sector turismo de aventura*”. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Archivo digital https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625020/Tello_CC.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sistema Integrado de Información de Comercio Exterior [SIICEX]. (24 de septiembre de 2022). *Herramientas para Análisis de Competitividad*.
https://www.siicex.gob.pe/siicex/portal5ES.asp?_page_=161.00000

Aliaga. C (2017). *Influencia del E-commerce en el Desempeño de las MYPES del Sector Textil Peruano en el Emperio Comercial de Gamarra*. [Tesis para obtener el Título

Profesional de Licenciado en International Business]. Repositorio Académico de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/d897e9ea-88ff-43d9-8151-c233bb606651>

Arbelaes et. Al (2020). *Estudio de las Ventajas del Comercio Electrónico para la Exportación de Fajas y Prendas de Control Hacia los Estados Unidos*. [Tesis Presentada para Obtener el Título Profesional en Negocios Internacionales]. Repositorio Académico del Sistema Nacional de Bibliotecas [SISNAB]. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2940>

Cardenas. L (2021). *El Comercio Electronico Como Medio Para El Comercio Exterior*. [Trabajo de Grado para Obtener el Título Profesional en Negocios Internacionales]. Repositorio Académico de la Universidad Santo Tomás de Colombia. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34295>

Herrera. M (2020). *Estrategia de Internacionalización para Mipymes Colombianas del Sector Sistema Moda Utilizando el Comercio Electrónico como Canal de Ventas*. [Para Obtener el Grado en Ciencias Económicas y Administrativas]. Repositorio Académico de la Pontificia Universidad Javeriana Bogotá. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/52676>

Gonzales. R (2022). *Factores Que Han Influenciado La Intención De Compra De Los Consumidores Guayaquileños Con Respecto Al E-Commerce En El Período 2020–2021*. [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial]. Repositorio Académico de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/handle/3317/17809>

- Vilcabana. N (2021). *Comercio Electronico Para La Exportacion De Bufandas Y Carteras A Base De Algodón Nativo Del Taller De Artesania “Petita Brenis” – Ferreñafe Periodo 2020 Al 2023*. [Para Optar Título Profesional De Licenciado En Negocios Internacionales]. Repositorio Académico de la Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9339/Vilcabana%20Bernilla%2c%20Nelson%20Dalmacio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz y Flores (2021). *El Ecommerce Y La Exportación De Espárragos Al Mercado Estadounidense, Periodo 2016 – 2020*. [Tesis Para Obtener El Título Profesional De: Licenciada En Negocios Internacionales]. Repositorio Académico de la Universidad Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89039>
- Bances y Vásquez (2018). *Nivel De Efectividad Del Comercio Electrónico Para El Desarrollo Productivo De Las Tiendas Leoncito – Chiclayo, 2018*. [Presentada Para Optar Por El Título De Ingeniero Comercial]. Repositorio Académico de la Universidad de Lambayeque. <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/182/3/TESIS%20Bances%20Ramos%20y%20V%20C3%A1squez%20Riva.pdf>
- Becerra & Chalco (2020). *“E-Commerce Para La Internalización De Lana De Alpaca En La Asociación De Artesanos Textiles Chugurmayo Al Mercado De Italia, 2020”*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales]. Repositorio Académico de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29862/Becerra%20Vel%2c%20a1squez%20Lesly%20Araceli%20-%20Chalco%20Quiliche%20Luz%20Marina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Madrid (2021). *Plan De Exportacion De Aguaymanto Deshidratado De Pozuzo Alto – Kanaris A Estados Unidos – Nueva York*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales]. Repositorio Académico de la Universidad San Martín de Porres.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7442/madrid_mda.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PromPerú (17 de octubre de 2021). *Cajamarca Lidera las Regiones con Mayor Crecimiento Exportador a Escala Nacional*.
<https://www.gob.pe/institucion/regioncajamarca/noticias/550287-cajamarca-lidera-las-regiones-con-mayor-crecimiento-exportador-a-escala-nacional>

Ministerio de Agricultura y Riego [MIDAGRI]. (08 de abril de 2021). *Más del 80% Que Exportó Perú en el 2020 fue Orgánico*. <https://www.gob.pe/institucion/sse/noticias/419025-mas-del-80-de-aguaymanto-que-exporto-peru-en-el-2020-fue-organico>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración [SUNAT] (2020, 15 de febrero). *Partida Arancelaria de Aguaymanto Deshidratado del año 2020*.
<http://www.aduanet.gob.pe/itarancel/arancelS01Alias>

Cámara Peruana de Comercio Electrónico [MIDAGRI]. (09 de marzo de 2022). *Comercio Electrónico creció 55% en el 2021 al mover US\$ 9.300 millones, Según CAPECE*.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/comercio-electronico-crecio-55-en-el-2021-al-mover-us-9300-millones-segun-capece-rmmn-noticia/?ref=ecr>

- Sampieri. H y Hernández. (Sexta). (2014). *Metodoloía de la investigación Sexta Edición*. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. URL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Risco. A (2020). *Casificación de las Investigaciones*. Rastreator. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Hernández (2014). *Metodología de la Investigación*. Interamericana Editores. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Peñarroya.M (2020). *Qué es la Macrosegmentación y Para Qué Sirve*. Rastreator. <https://www.montsepenarroya.com/que-es-la-macro-segmentacion-y-para-que-sirve/>
- QuestionPro (2022). *¿Qué es la investigación Primaria y Secundaria?*. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-primaria-y-secundaria/>
- Villalbana. D (16 de junio de 2020). *Ventajas y Desventajas del E-commerce*. <https://www.pragma.com.co/blog/conoce-las-ventajas-y-desventajas-del-ecommerce>
- Pragma (2021). *Qué es el e-commerce y como funciona*. <https://www.pragma.com.co/academia/conceptos/que-es-el-ecommerce-y-como-funciona#:~:text=El%20tener%20acceso%20a%20miles,a%20distintos%20criterios%20de%20b%C3%BAsqueda.>

Agencia de Marketing Digital (2022). *¿Cuáles son las Ventajas y Desventajas del e-commerce?. Documento digital.* <https://ibo.pe/blog/cuales-son-las-ventajas-y-desventajas-del-e-commerce/>

ITC y TRADEMAP (2022). *Estadísticas del Comercio para el Desarrollo Internacional de las empresas Datos Comerciales mensuales, Trimestrales y anuales. Valores de Importación y Exportación, Volumenes, Tasas de Crecimiento, Cuotas de mercado, etc.* https://www.trademap.org/Country_SelProductCountry.aspx?nvpm=3%7c604%7c%7c%7c%7c081340%7c%7c%7c6%7c1%7c1%7c2%7c1%7c1%7c2%7c1%7c1%7c1

Silva & Cabanillas (2017). *“Desarrollo Del Sistema De Comercio Electrónico En La Empresa Artesanal QUINDE-EX Para La Exportación De Textiles Artesanales Ciudad De Washington- EE.UU., 2017”*. [Tesis para título profesional, Universidad Privada del Norte]. Archivo digital <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10704/Silva%20Martos,%20Dhana%20Aida%20-%20Cabanillas%20Correa,%20Jhonny.pdf?sequence=1>

Sierra y Selva Exportado (2020). *Análisis de Mercado.* <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1720425/An%C3%A1lisis%20de%20Mercado%20del%20Aguaymanto.pdf>

Saavedra. A, (2016). *“Análisis Y Diseño De Un Sistema E-Commerce Para La Gestión De Ventas: Caso Empresa World Of Cakes”*. [Tesis para obtener título de Ingeniero de Sistema, Universidad de Piura]. Archivo digital https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2740/ING_571.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gerardo, A., Ramos, E., Trinidad, J (2011). *El comercio electrónico como estrategia de comercialización para las empresas industriales exportadoras de Villahermosa, Tabasco*. Revista Universidad Juárez.
<http://132.248.164.227/congreso/docs/xvi/docs/13A.pdf>
- Madrid. D (2021). *Plan De Exportación De Aguaymanto Deshidratado De Pozuzo Alto – Kanaris A Estados Unidos – Nueva York*. ”. [Rabajo De Suficiencia Profesional Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración De Negocios Internacionales]. Archivo digital.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7442/madrid_mda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos.G, (2019). “*Plan De Exportación De Artesanías De Madera Para La Asociación De Artesanos De Guayaquil Al Mercado De Nueva York-Estados Unidos*”. [Tesis para titulación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil]. Archivo digital
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2628/1/T-ULVR-2421.pdf>
- Universidad del Pacífico (09 de agosto de 2022). Normas APA [7th ed.]. *Guía de Citación*.
<https://up-pe.libguides.com/c.php?g=1043492&p=7573117>
- Sánchez. C (05 de febrero de 2022).Normas APA [7th ed.].¿*Cómo citar una página web?*.
<https://normas-apa.org/referencias/citar-pagina-web/>
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* [7th ed.]. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>