

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

“FACTORES DETERMINANTES DE  
COMPETITIVIDAD PARA UNA EMPRESA  
IMPORTADORA, IMPORTACIONES CICLOPLANET  
E. I. R. L. AL MERCADO PERUANO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**Autores:**

Lealiz Milagros Solorzano Huamancha

Fadia Angelita Vera Oscoco

**Asesor:**

Mg. Fiorela D. Moran Romero

<https://orcid.org/0000-0003-3898-5944>

Lima - Perú

2023

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>JOSE WILFREDO SANCHEZ PORRAS</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>RANDOLF FERNANDO ÑIQUEN LEVY</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>WILLY FRANS AGUILAR MORANTE</b>
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**12%**

INDICE DE SIMILITUD

**12%**

FUENTES DE INTERNET

**3%**

PUBLICACIONES

**5%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>blog-es.checklistfacil.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.redalyc.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.scielo.org.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>eprints.uanl.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR .....	2
INFORME DE SIMILITUD .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
TABLA DE CONTENIDO .....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS .....	10
RESUMEN.....	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.2.1. <i>Justificación Teórica</i> .....	14
1.2.2. <i>Justificación Metodológica</i> .....	14
1.3. ANTECEDENTES .....	15
1.3.1. <i>Antecedentes Internacionales</i> .....	15
1.3.2. <i>Antecedentes Nacionales</i> .....	18
1.4. BASES TEÓRICAS .....	20
1.4.1. <i>Factores de Competitividad</i> .....	20
1.4.2. <i>Indicadores</i> .....	22
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	24
1.5.1. <i>Problema General</i> .....	24
1.5.2. <i>Problemas Específicos</i> .....	25
1.6. OBJETIVOS.....	25
1.6.1. <i>Objetivo General</i> .....	25
1.6.2. <i>Objetivo Especifico</i> .....	25

1.7.	HIPÓTESIS.....	26
1.7.1	<i>Hipótesis General</i> .....	26
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....</b>		<b>27</b>
2.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.1.1	<i>Enfoque de Investigación</i> .....	27
2.1.2	<i>Nivel de Investigación</i> .....	27
2.1.3	<i>Diseño de Investigación</i> .....	28
2.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
2.2.1	<i>Población</i> .....	28
2.2.2	<i>Muestra</i> .....	28
2.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	29
2.3.1	<i>Técnica</i> .....	29
2.3.2	<i>Instrumento</i> .....	30
2.3.3	<i>Validez de Instrumento</i> .....	30
2.4	PROCEDIMIENTO.....	31
2.5	ASPECTOS ÉTICOS.....	31
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>		<b>33</b>
3.1	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....	33
3.1.1	<i>Imagen de Marca</i> .....	34
3.1.2	<i>Precio</i> .....	36
3.1.3	<i>Calidad</i> .....	37
3.1.4	<i>Garantía</i> .....	39
3.2	TABLA DE RESULTADOS.....	41
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>		<b>49</b>
4.1	LIMITACIONES.....	49
4.2	INTERPRETACIÓN COMPARATIVA.....	49
4.3	IMPLICACIONES.....	51
4.4	CONCLUSIONES.....	51
4.5	RECOMENDACIONES.....	52

REFERENCIAS ..... 53

ANEXOS ..... 56

## Índice de tablas

Tabla 1: Recolección de la Información- Antecedentes Internacional .....	17
Tabla 2: Recolección de la Información- Antecedentes Nacionales.....	20
Tabla 3: Datos de Entrevistados.....	29
Tabla 4: Validez de Expertos .....	30
Tabla 5: Entrevista sobre Imagen de Marca- Asociación .....	30
Tabla 6: Entrevista sobre Imagen de Marca- Experiencia .....	42
Tabla 7: Entrevista sobre Precio – Precio de Penetración .....	43
Tabla 8: Entrevista sobre Precio – Precio Constante .....	44
Tabla 9: Entrevista sobre Calidad - Impacto.....	45
Tabla 10: Entrevista sobre Calidad – Aceptación.....	46
Tabla 11: Entrevista sobre Garantía - Cobertura.....	47
Tabla 12: Entrevista sobre Garantía - Seguridad .....	48

## Índice de figuras

Figura 1: Imagen de marca en la empresa Importaciones Cicloplanet E.I.R.L .....	35
Figura 2: Precio en la empresa Importaciones Cicloplanet E.I.R.L.....	37
Figura 3: Calidad en la empresa Importaciones Cicloplanet E.I.R.L.....	38
Figura 4: Garantía en la empresa Importaciones Cicloplanet E.I.R.L. ....	40



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal identificar los factores determinantes de competitividad de una empresa importadora, Importaciones Cicloplanet E.I.R.L. al mercado peruano 2022. La investigación es de tipo básico con enfoque cualitativo descriptivo y con diseño fenomenológico. Para el estudio se decidió utilizar la técnica de entrevista semiestructurada que estuvo compuesta por 8 preguntas abiertas, con la finalidad de obtener la información necesaria acerca de los factores determinantes de la competitividad para la empresa importadora. Nuestra población consta de 10 clientes mypes de la empresa residentes en la ciudad de Lima y la muestra está compuesta por 3 clientes mypes habituales residentes en la ciudad de lima ya que consideramos que son las personas adecuadas para suministrarnos datos importantes para el estudio. A través de este estudio se pudo determinar finalmente cuatro principales factores determinantes de competitividad, entre ellos la imagen de marca que es un distintivo dentro del rubro, precio es uno de los factores impulsan la compra de los productos, calidad que juega un papel importante al momento de la elección del cliente y garantía que es el respaldo de que ofrecen productos adecuados para el rubro.

**PALABRAS CLAVES:** Factores de competitividad, imagen de marca, precio, calidad, garantía.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones:  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%3%a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Álvarez, J y Chacón, M. (2020). Competitividad de las MYPES del Sector Panadería del Distrito de Trujillo - 2020.:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71540/%c3%81lvarez\\_CJP-Chac%3%b3n\\_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71540/%c3%81lvarez_CJP-Chac%3%b3n_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonales, J. , Zamora, A y Ortiz, C. (2015). Variables e Índices de Competitividad de las Empresas Exportadoras, utilizando el PLS: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5480549>
- Borjas, K. (2022). Factores determinantes del éxito competitivo de las microempresas comerciales del distrito:  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3141/2022\\_ADYFI-22-2\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/3141/2022_ADYFI-22-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carvajal R., Lara E., Mayorga M., Moreno K., y Saltos J. (17 de Abril de 2017). La Gestión de Marca, un Factor Estratégico de Competitividad en PYMES:  
<https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/74>
- Correia, M. (2021). 5 tipos de indicadores más utilizados para la Gestión de la Calidad:  
[https://www.paripassu.com.br/es/blog/indicadores-mas-utilizados-para-la-gestion-de-la-calidad?hs\\_amp=true](https://www.paripassu.com.br/es/blog/indicadores-mas-utilizados-para-la-gestion-de-la-calidad?hs_amp=true)
- De la cruz , D. (2012). La garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso en el nuevo Estatuto del Consumidor.:  
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/3214>
- Donawa, Z. y Morales E. (16 de Abril de 2018). (Revista Escuela de Administración de Negocios) Fuerzas competitivas que moldean la estrategia en la gerencia del sector MiPyME del distrito de Santa Marta -Magdalena, Colombia: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1919>
- Florian, G. (2021). Las estrategias competitivas en dos empresas importadoras de protección para la salud, Lima 2020":  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6158/G.Florian\\_Tesis\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6158/G.Florian_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- FTC. (2021). Garantías: <https://consumidor.ftc.gov/articulos/garantias>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación (4ta. Edición):  
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%3%ADa%20de%20la%20Investigaci%3%b3n%20SAMPLIERI.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta. Edición):  
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hoyos, R. (2016). Branding: el arte de marcar corazones : <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2016/08/Branding.pdf>
- IMEF CDMX. (12 de Enero de 2022). Factores de competitividad de una empresa:  
<https://cdmx.imef.org.mx/blog/crecimiento-economico-en-mexico/factores-de-competitividad-de-una-empresa/#:~:text=La%20competitividad%20est%C3%A1%20basada%20en,estrat%C3%A9gicas%20que%20toma%20la%20organizaci%C3%B3n>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). (2016). *Fundamentos de marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Meller, P. (Septiembre de 2019). Productividad, competitividad e innovación: perspectiva conceptual:  
<https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2020/01/Meller-productividad-perspectiva-conceptual-3-47-16-27.pdf>
- Muñoz ,E y Paredes, G. (2021). Plan estratégico y su incidencia en la competitividad de la empresa Fabricaciones Metálicas Vites S.A. Trujillo – 2021:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78802/Mu%C3%B1oz\\_GYE-Paredes\\_CGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78802/Mu%C3%B1oz_GYE-Paredes_CGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H, Valdivia, M, Palacios, J y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. (5ª. Ed).* (E. d. U, Editor)  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ortega, C. (2020). KPIs de posicionamiento de marca: <https://tudashboard.com/kpis-de-posicionamiento-de-marca/>
- Pride, W y Ferrell, O. (2016). *Marketing*. South western college publishing .
- Ramírez, R y Ampudia, D. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial.:  
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2249/Post%20print%20Factores%20de%20Competitividad%20Empresarial%20en%20el%20Sector%20Comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldarriaga, M. , Guzmán,M y Concha, E. (2019). Innovación Empresarial: Factor de competitividad y calidad de vida en Popayán, Colombia:  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29063446008/html/>
- Sánchez J. y Francisco J. (1 de Marzo de 2020). Precios constantes:  
<https://economipedia.com/definiciones/precios-constantes.html>

- Soberon, C y Surichaqui, T. (2020). *Factores que inciden en la competitividad de las Mypes del sector textil confecciones de Gamarra*.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/140cc335-7158-44ea-9418-4bfcc8a761c2/content>
- Vara, A. (2018). La tesis de maestría en Educación. Una guía efectiva para obtener el Grado de Maestro y no desistir en el intento (1.a ed.) :  
[http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/La%20Tesis%20de%20Maestria%20en%20Educacion.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/La%20Tesis%20de%20Maestria%20en%20Educacion.pdf)
- Vargas ,M y Aldana ,L . (2014). Calidad y servicio Conceptos y herramientas:  
[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad\\_sevicio3ED\\_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_sevicio3ED_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wakabayashi, J. (11 de Abril de 2022). Estrategias de fijación de precios: ¿Cuáles son?:  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/estrategias-de-fijacion-de-precios-cuales-son>
- Zambelli, R. (24 de Junio de 2022). ¿Qué son los indicadores de calidad? Conoce los 7 más importantes:  
[https://blog-es.checklistfacil.com/indicadores-de-calidad/#3\\_Indicador\\_de\\_impacto](https://blog-es.checklistfacil.com/indicadores-de-calidad/#3_Indicador_de_impacto)