



# FACULTAD NEGOCIOS

---

## ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“PROPUESTA DE E-COMMERCE PARA LA PROMOCION Y COMERCIALIZACIÓN DE TEXTILES DE LOS PRODUCTORES DEL DISTRITO DE LOS BAÑOS DEL INCA-2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

**Autor:**

Bach. Chuquiruna Quiliche, Julio Cesar

Bach. Ibáñez Figueroa Jesús Martín

**Asesor:**

Mg. Ing. Christiaan M. Romero Zegarra

Cajamarca – Perú

2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>APROBACIÓN DE LA TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.3.1. <i>Justificación teórica</i> .....	13
1.3.2. <i>Justificación académica</i> .....	14
1.3.3. <i>Justificación Práctica</i> .....	14
1.4. Limitaciones .....	14
1.5. Objetivos .....	14
1.5.1. <i>Objetivo general</i> .....	14
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	14
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>15</b>
2.1. Antecedentes .....	15
2.1.1. <i>A nivel internacional</i> .....	15
2.1.2. <i>A nivel nacional</i> .....	18
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. <i>Teoría de E-commerce</i> .....	20
2.2.2. <i>Comercio electrónico</i> .....	22
2.2.3. <i>El crecimiento del comercio electrónico</i> .....	23
2.2.4. <i>Bases tecnológicas</i> .....	24

2.2.5.	<i>Nuevos modelos de negocio</i> .....	24
2.2.6.	<i>Alcance global</i> .....	26
2.2.7.	<i>Estándares universales</i> .....	26
2.2.8.	<i>Riqueza</i> .....	26
2.2.9.	<i>Interactividad</i> .....	27
2.2.10.	<i>Densidad de la Información</i> .....	27
2.2.11.	<i>Personalización / adaptación</i> .....	27
2.3.	Definición de términos básicos.....	28
2.3.1.	<i>Internet</i> .....	28
2.3.2.	<i>Datawarehouse</i> .....	28
2.3.3.	<i>Comercialización</i> .....	28
2.3.4.	<i>Tienda Virtual</i> .....	29
2.3.5.	<i>Tecnologías de información</i> .....	29
2.3.6.	<i>Comercio electrónico</i> .....	29
2.3.7.	<i>Plataforma Virtual</i> .....	29
2.3.8.	<i>Bussine Inteligence</i> .....	29
2.3.9.	<i>E-commerce</i> .....	30
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....		<b>31</b>
3.1.	Operacionalización de variables .....	31
3.1.1.	<i>Variable Independiente</i> .....	31
3.1.2.	<i>Variable independiente</i> .....	31
3.2.	Tipo de investigación .....	32
3.3.	Diseño de investigación .....	32
3.3.1.	<i>Método de investigación</i> .....	32
3.3.2.	<i>Diseño de la investigación</i> .....	32
3.4.	Unidad de estudio .....	33
3.5.	Población y muestra.....	33
3.5.1.	<i>No probabilístico</i> .....	33
3.5.2.	<i>Criterio de inclusión y exclusión</i> .....	33
3.6.	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	33
3.6.1.	<i>Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos</i> .....	33
3.6.2.	<i>Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos</i> .....	34
3.6.3.	<i>Validez de instrumentos</i> .....	34
<b>CAPÍTULO 4. PRODUCTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL</b> .....		<b>35</b>
4.1.	Idea de Negocio .....	35
4.1.1.	<i>Depuración de ideas de Negocio</i> .....	35
4.1.2.	<i>Factores y sub factores de evaluación de ideas planteadas</i> .....	36
4.1.3.	<i>Oportunidad Identificada</i> .....	36
4.1.4.	<i>Descripción de Negocio</i> .....	37
4.1.5.	<i>Descripción del equipo emprendedor</i> .....	37
4.1.6.	<i>Razón Social</i> .....	37
4.1.7.	<i>Proceso de constitución empresarial</i> .....	38
4.1.8.	<i>Régimen tributario</i> .....	39
4.1.9.	<i>Marca Comercial</i> .....	39
4.1.10.	<i>Requisitos para la solicitud de su registro de marcas de producto</i> .....	40

4.1.11.	<i>Modelo de Mejora continua previo a la implementación del E-commerce</i>	41
4.1.12.	<i>Descripción del producto</i>	42
4.1.13.	<i>Prototipo de la Página Web</i>	44
4.2.	Análisis del entorno	51
4.2.1.	<i>Político</i>	51
4.2.2.	<i>Económico</i>	51
4.2.3.	<i>Socio Cultural</i>	52
4.2.4.	<i>Tecnológico</i>	52
4.2.5.	<i>Socio Cultural</i>	53
4.3.	Análisis del ambiente interno	54
4.4.	Análisis FODA	57
4.5.	Identificación de Riesgos	59
4.6.	Estructura organizacional	62
4.6.1.	<i>Organigrama Organizacional</i>	62
4.7.	Plan Financiero	62
4.7.1.	<i>Capital de Trabajo</i>	62
4.7.2.	<i>Inversión</i>	63
4.7.3.	<i>Cálculo del Costo Promedio Ponderado del Capital - Futuro</i>	63
4.7.4.	<i>Flujo de Caja</i>	64
4.7.5.	<i>Evaluación de Indicadores Económicos</i>	64
4.7.6.	<i>Estado de Ganancia y Pérdida</i>	65
4.7.7.	<i>Balance de Situación del proyecto</i>	66
<b>CAPÍTULO 5.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>67</b>
<b>CAPÍTULO 6.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>73</b>
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>74</b>
Referencias		75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	31
Tabla 2. Metodología de recolección de datos. ....	34
Tabla 3. Especialistas .....	34
Tabla 4. Ideas de Negocio .....	35
Tabla 5. Depuración de ideas .....	35
Tabla 6. Factores de evaluación de ideas planteadas .....	36
Tabla 7. Emprendedores.....	37
Tabla 8. Proceso de Constitución empresarial.....	38
Tabla 9. Gama de productos.....	50
Tabla 10. FODA .....	57
Tabla 11. Matriz de riesgos .....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de e-commerce .....	21
Figura 2. Ocho características únicas de la tecnología del comercio.....	25
Figura 3. Diseño de la investigación.....	32
Figura 4. Marca comercial.....	39
Figura 5. Requisitos para la solicitud de registro de marca.....	40
Figura 6. Modelo de mejora continua.....	41
Figura 7. Diseño del sitio web.....	42
Figura 8. Diseño de la página.....	45
Figura 9. Contenido de la Página.....	45
Figura 10. Contenido de la Pagina.....	46
Figura 11. Pasos para la compra.....	46
Figura 12. Variedad de productos.....	47
Figura 13. Forma de Pago.....	48
Figura 14. Tipo de pago.....	49
Figura 15. Facebook.....	50
Figura 16. Empaque de los Artículos de Textil.....	51
Figura 17. Cinco fuerzas de Porter.....	54
Figura 18. Entorno.....	58
Figura 19. Identificación de riesgos.....	59
Figura 20. Propuesta de seguridad.....	61
Figura 21. Organigrama.....	62
Figura 22. Costo de Inversión.....	62
Figura 23. Inversión.....	63
Figura 24. Cálculo del costo promedio.....	63
Figura 25. Flujo de Caja.....	64
Figura 26. Indicadores Económicos.....	64
Figura 27. Estado de Ganancias y Pérdidas.....	65
Figura 28. Balance al inicio del proyecto.....	66
Figura 29. Cuenta con experiencia en el uso de internet (compra online).....	67
Figura 30. Ud. Tiene algún conocimiento en manejo de una página web.....	67
Figura 31. Cree Ud. ¿Qué el uso de una web ha llegado a ser una herramienta importante para las empresas hoy en día?.....	68
Figura 32. Considera Ud. ¿Que una página web le facilitaría la promoción de sus producto?.....	68
Figura 33. Ud. ¿Tiene conocimientos sobre que es el comercio electrónico? (Compras por internet).....	69
Figura 34. Ud. ¿Ha realizado alguna vez una transacción electrónica?.....	69
Figura 35. Cree usted ¿Que una página web ayudaría aumentar sus ventas de los productos que ofrece?.....	70
Figura 36. Usted maneja adecuadamente las redes sociales.....	70
Figura 37. Es más rápido comprar por Internet que en un establecimiento tradicional.....	71
Figura 38. Para Ud. ¿El desempeño tecnológico ayuda de manera significativa a aumentar las ventas?.....	71
Figura 39. Cree Ud. ¿Que el conocimiento que tienen sus colaboradores en su empresa, frente al uso de las tecnologías de información es óptima?.....	72
Figura 40. Considera Ud. ¿Que el tiempo de respuesta en las ventas son adecuados para la actual gestión comercial.....	72

## RESUMEN

El presente estudio de investigación de plan de negocios está basado en plataforma web que permite dar solución a la problemática de la Asociación de Artesanos en la ciudad de Cajamarca en el 2018. En la actualidad y en un mundo globalizado existen oportunidades de negocio, una de las cuales es la comercialización del producto artesanal; es por ello que la propuesta del E-Commerce, el cual analiza los diferentes usos que se puede implementar para la creación de dicha web la cual tenga los productos elaborados por los artesanos del distrito de Baños del Inca. Es por ello que la propuesta tiene como objetivo general proponer un e-commerce para la comercialización de textiles, en relación a los objetivos específicos, se tiene que documentar la información elemental, básica y necesaria para la elaboración de la propuesta de E-commerce, realizar un análisis del Micro y Macro ambiente, elaborar un prototipo de un diseño de una página web y evaluar el impacto económico de la propuesta. La metodología que se utilizó en el desarrollo de esta investigación corresponde a una investigación de plan de negocios pues el propósito es observar, describir y documentar información actualizada del tema de estudio, por ello se realiza una recolección de datos de los productores textiles del distrito de Baños del Inca. Obteniendo información de diversas fuentes primarias tales como, tesis relacionadas al e-commerce y entrevistas aplicadas a los productores.

Palabras clave: E-commerce, Comercialización, Productores Textiles, Pagina Web

## ABSTRACT

The present business plan research study is based on a web platform that allows you to deal with the problem of the craftsmen's Association in the city of Cajamarca in 2018. Nowadays, in a globalized world there are business opportunities, one of which is the marketing of artisan product; is for this reason that the proposal of E-Commerce, which discusses the different uses that can be deployed for the creation of this site which have products made by artisans of the Baños del Inca district. Is why the proposal general objective is to propose an e-commerce marketing of textiles, in relation to the specific objective, will have to document the elemental, basic, and necessary information for the elaboration of the proposal of E-commerce, and analysis of the Micro and Macro environment, develop a prototype of a design of a web page, and assess the economic impact of the proposal. The methodology that was used in the development of this research corresponds to an investigation of business plan because the purpose is to observe, describe and document updated information of the subject of study, why is a collection of data from the textile producers in the District of Baños del Inca. Accessing information from various primary sources such as thesis related to e-commerce and interviews applied to producers.

Keywords: E-commerce, Marketing, Textile Producers, Website



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## Referencias

- Acuña, M., & Corihuaman, S. (2016). *La cadena de valor y los efectos en los costos de operación del programa de certificación ocupacional Gerencia Zonal Sencico - Cuzco 2015*. (Tesis para bachiller). Universidad Andina del Cusco, Escuela de Contabilidad, Cusco. Recuperado el 6 de noviembre de 2017 de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/577/3/Milagros\\_Sonia\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/577/3/Milagros_Sonia_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza. (2015). *Consejería de economía y conocimiento*. Junta Andalucía, España. Recuperado el 20 de noviembre de 2017 de <https://www.andaluciaemprende.es/entrevistas/angeles-sanchez-promotora-de-autentica-piel/>
- Andrade, L. (2015). *La alfarería y la textilera del sur de Cajamarca. Un enfoque interdisciplinario en la Red internacional de estudios interculturales*.7(1) pp 2-8. Recuperado el 25 de noviembre 2016 de <http://red.pucp.edu.pe/ridei/proyectos/la-alfareria-y-la-textilera-del-sur-de-cajamarca-un-enfoque-interdisciplinario-parte-1/>
- Arzapalo, S., Vargas, J., & Wallrath, M. (2016). *Análisis de la cadena de valor de la quinua, Chenopodium quinoa, Peruana para el desarrollo de un modelo comercial agroexportador*. (Tesis para bachiller) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, administración y agronegocios, Lima. Recuperado en noviembre de 2017 de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/project/wcms\\_423584.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/project/wcms_423584.pdf)
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. Juárez, México: Pearson educación. Recuperado el 15 de diciembre de 2017 de <https://books.google.com.mx/books?id=ii5xqLQ5VLgC&printsec=frontcover&dq=administacion+de+la+cadena+de+suministro&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Berreiro, A. (2006). *La difusión de la moda en la era de la globalización*. La Caruña. Recuperado el 12 de octubre 2017 de <https://www.raco.cat/index.php/papers/article/viewFile/55655/64909>
- Calderon, R., Reyes, E., & Centeno, A. (2017). *Valor compartido en el abastecimiento de la cadena de valor: Caso empresa ESC y Asociación de acuicultores Arcoíris*. (Tesis para licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de gestión y alta dirección, Lima. Recuperado el 12 de diciembre del 2017 de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CMn6Rhr6r5UJ:tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11831/Tesis%2520No.%252018.%2520Calderon%2520C%2520Centeno%2520y%2520Reyes.pdf%3Fsequence%3D1+%cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Castillo, P., & Soriano, S. (2017). *Características de las actividades de la cadena de valor de la producción de Tilapia del Distrito Eduardo Villanueva, Provincia de San Marcos para la*

- Exportación de Tilapia ahumada a la ciudad de Tokio - Japón en el Año 2017.* (Tesis para licenciatura). Universidad Privada del Norte, Negocios Internacionales, Cajamarca. Recuperado el 20 de diciembre del 2017 de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11199/Castillo%20Baz%C3%A1n%20Paul%20-%20Soriano%20Cruzado%20Sandra%20Estefan%C3%ADa.pdf?sequence=1>
- Chonchol, J. (1998). *Impacto de la globalización en las sociedades latinoamericanas: ¿Qué hacer frente a ello?*. Brasilia. Recuperado el 17 de noviembre de 2017 de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40141998000300020](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141998000300020)
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. México, México: Pearson Educación. Recuperado el 15 de octubre del 2017 de <https://alandap.files.wordpress.com/2015/10/administracion-de-la-cadena-de-suministro-estrategia-planeacion-y-operacion-sunil-chopra-peter-meindl.pdf>
- Chuquimango, T. (2016). *La productividad de artesanía textil en el distrito de Cajamarca*. (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional De Cajamarca, Ciencias Económicas Contables y Administrativas, Cajamarca. Recuperado el 20 de noviembre del 2017 de [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/975/T016\\_42504825\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/975/T016_42504825_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comercio. (2018). Perú: *Artesanos exportaron a 62 países por US\$ 43.6 millones en 2017*. Recuperado el 15 marzo del 2018 de <https://peru.com/actualidad/economia-y-finanzas/peru-artesanos-exportaron-62-paises-us-436-millones-2017-noticia-553918>
- Comercio y Aduanas. (2015). *Comercio y Aduanas*. Recuperado el 22 de agosto del 2017 de <https://elcomercio.pe/noticias/comercio-exterior>
- Contreras, C. (2017). *Análisis de la cadena de valor del cacao en Colombia: generación de estrategias tecnológicas en operaciones de cosecha y poscosecha, organizativas, de capacidad instalada y de mercado*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Civil y Agrícola, Colombia. Recuperado el 02 de diciembre del 2017 de <http://bdigital.unal.edu.co/59141/1/1032373448-2017.pdf>
- Coq-Huelva, D., & Ríos, S. (2013). *La cadena de valor láctea en Chile desde la intervención estratégica del Estado*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado el 19 de noviembre del 2017 de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/desarrolloRural/article/view/3146>
- Coronel, L. (2017). *Diseño de la cadena de valor para incrementar la productividad en la confección de prendas de vestir de la asociación de productores agropecuarios de alpaca “obreros unidos en acción”, perteneciente a la comunidad José Carlos Mariátegui – distrito de Uyur*. (Tesis doctoral). Universidad San Martín de Porres, Escuela de Administración. Chiclayo. Recuperado el 04 de diciembre del 2017 de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/coronel\\_rle.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/coronel_rle.pdf)

- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid, España: Pearson educación. Recuperado el 05 de octubre del 2017 de <https://alandap.files.wordpress.com/2015/10/administracion-de-la-cadena-de-suministro-estrategia-planeacion-y-operacion-sunil-chopra-peter-meindl.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Logística gestión de la cadena de suministros*. Madrid, España: Pearson educación. Recuperado el 25 de agosto del 2017 de <http://132.248.9.34/hevila/Formaciongerencial/2007/vol6/no7/1.pdf>
- Dolores, V. (2007). *El mundo del envase manual para el diseño y producción de envase y embalajes*. España: Gustavo Gil. Recuperado el 14 de agosto del 2017 de [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/proyectorgraduacion/archivos/140.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectorgraduacion/archivos/140.pdf)
- Fernández, J. (2010). *Gestión de Procesos . Organización industrial en gestión de Empresas*. Madrid, España: Esic. Recuperado el 17 de diciembre del 2017 de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6708/1/UPS-CT003372.pdf>
- Fernández, M. (2003). *El Control, Fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Madrid, España: Esic. Recuperado el 13 de noviembre del 2017 de [https://www.researchgate.net/publication/248386386\\_La\\_gestion\\_por\\_procesos\\_Una\\_herramienta\\_para\\_lograr\\_la\\_supervivencia\\_de\\_las\\_PYMES](https://www.researchgate.net/publication/248386386_La_gestion_por_procesos_Una_herramienta_para_lograr_la_supervivencia_de_las_PYMES)
- Florentino, M. (2013). *La cadena de valor del yacón en la región Cajamarca - análisis y lineamientos estratégicos para su desarrollo. Proyecto Perúbiodiverso*. Cajamarca. Recuperado el 24 de octubre del 2017 de [http://www.pdrs.org.pe/img\\_upload\\_pdrs/36c22b17acbae902af95f805cbae1ec5/Cadena\\_de\\_valor\\_Yac\\_n.pdf](http://www.pdrs.org.pe/img_upload_pdrs/36c22b17acbae902af95f805cbae1ec5/Cadena_de_valor_Yac_n.pdf)
- Gabriel, P. (2013). *La Globalización y el neoliberalismo son dos cosas distintas*. París: UNESCO. Recuperado el 11 de diciembre del 2017 de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002473/247328S.pdf>
- Galera, C. (2014). *La globalización económica y su impacto en el mercado laboral en México*. México: International Journal of Good Conscience. Recuperado el 11 de noviembre del 2017 de [http://www.spentamexico.org/v9-n2/A8.9\(2\)69-89.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n2/A8.9(2)69-89.pdf)
- Gereffi, G. (2011). *Las cadenas productivas como marco analítico para la globalización Nación Multicultural*. Mexico. Recuperado el 14 diciembre del 2017 de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/pde/article/view/7389/6884>
- Giordano, P. (2018). *Estimaciones de las tendencias comerciales américa latina y el caribe*. Recuperado el 13 de diciembre del 2017 de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8698/Estimaciones-de-las-tendencias-comerciales-de-America-Latina-y-el-Caribe-Edicion-2018.PDF>

- Gobierno de España. (2014). *Gobierno de España*. Recuperado el 02 de noviembre del 2017 de [https://es.wikipedia.org/wiki/IX\\_legislatura\\_de\\_Espa%C3%B1a](https://es.wikipedia.org/wiki/IX_legislatura_de_Espa%C3%B1a)
- Gonzales, R. (2011). *Informacion Comercial Española*. Recuperado el 13 de mayo de 2018 de [http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE\\_858\\_103118\\_\\_9F7A85DC90A777675E3E806341418974.pdf](http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_858_103118__9F7A85DC90A777675E3E806341418974.pdf)
- Herrera, N. (2009). *Plan de negocios para producir y comercializar con un exelente nivel de diseño y calidad, siñiendonos al cumplimiento cabal que exige el marco de la responsabilidad empresarial con énfasis en el capital humano*. (Tesis para doctorado). Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y administrativas. Bogotá. Recuperto el 13 de mayo de 2018 de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis443.pdf>
- INITE. (04 de abril de 2008). *Instituto de investigacion de tecnologias educativas*. Recuperado el 15 de mayo de 2018 de <http://gtea.uma.es/wp-content/uploads/2011/10/Gtea-04.pdf>
- Inocente, M. (2015). *Diseño e implementación de una cadena de valor viable y sostenible para productos alimenticios y cosméticos elaborados con extractos estabilizados de Passiflora mollissima*. (Tesis para licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Farmacia y Bioquímica, Lima. Recuperdado el 14 de mayo de 2018 de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4197/Inocente\\_cm%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4197/Inocente_cm%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pallete, J. (2017). *Influencia de la gestión del servicio postventa en la fidelización del cliente del leasing financiero en una empresa bancaria*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, facultad de Ciencias Economicas y Empresariales. Madrid. Recuperado el 20 de mayo de 2018 de <https://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2034501.pdf>
- Porter, M. (1987). *Ventaja competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Grupo Editorial Patria. Recuepado 24 de mayo de 2018 de [https://books.google.com.pe/books?id=wV4JDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wV4JDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Riera, A. (2015). *Sedatex reorganiza su estructura con miras a alcanzar 200 millones en ventas en 2018*. Recuperado de <https://www.modaes.es/equipamiento/sedatex-reorganiza-su-estructura-con-miras-a-alcanzar-200-millones-en-ventas-en-2018.html>
- Rojas, V., & Sandoval, D. (2017). *Cadena de valor de la producción de palta hass, del distrito de Limón provincia de Celendín para la exportación de aceite de palta a la ciudad de New York – EE. UU, 2017*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Departamento de Negocios Internacionales, Cajamarca). recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10911/Rojas%20Valera%2C%20Vanessa%20-%20Sandoval%20Franco%2C%20Diego.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, I., Díaz, V., & Aguirre, A. (2016). *Fortalecimiento de la cadena de Valor de los Snacks nutritivos con base en fruta deshidratada en El Salvador*. México. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40251/1/S1600668\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40251/1/S1600668_es.pdf)

- Sancho, E. (2015). Crear la Marca Global: Modelo práctico de creación e internacionalización de marcas. en E. Sancho, *Crear la Marca Global: Modelo práctico de creación e internacionalización de marcas* (págs. 94 - 95). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Sandrea, M., & Boscán, M. (2014). *La cadena de valor del sector confección*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 9, núm. , pp. 336-353. Recuperado el 31 de mayo de 2018 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002608>
- SEGURA, F. (2015). *Sistema de gestión una guía práctica*. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 1 de junio de 2018 de [https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=20650833566&searchurl=isbn%3D8479786957%26sortby%3D20&cm\\_sp=snippet\\_-\\_srp1\\_-\\_title1](https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=20650833566&searchurl=isbn%3D8479786957%26sortby%3D20&cm_sp=snippet_-_srp1_-_title1)
- SIICEX. (2017, 2 de diciembre). *Informe mensual de exportaciones diciembre*. Servicio al exportador, Lima. Recupero el 1 de junio de 2018 de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/118671205rad0FED5.pdf>
- SUNAT. (2016). *SUNAT Superintendencia nacional de aduanas y administracion tributaria*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/ol-ti-itinsrucsol/iruc001Alias>
- Tirado, W., & Ugaz, J. (2016). *Actividades Primarias de la Cadena de valor en los productores de sombrero de palma del distrito de Bambamarca, para la exportación a la ciudad de Pamplona - España, 2017*. Recuperado el 31 de mayo de 2018 de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9987>
- Vergara, J., & Fontalvo, T. (2010). *La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008*. Recuperado el 6 junio de 2018 de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/NORMA%20ISO%20EN%20EMPRESAS%20DE%20SERVICIO.htm>
- Zamacona, R. (2015). Creación de valor en la empresa a través del análisis estratégico de costos. Recuperado el 6 de julio del 2018 de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/zamacona\\_s\\_r/capitulo\\_3.html#](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/zamacona_s_r/capitulo_3.html#)