



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y
COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD
ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO FE, SAN BORJA – 2023

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORAS

LUCIA NAYELLI SANTUR ALDAZ

ORCID: 0000-0003-1046-2957

NICOLE ALESSANDRA LOPEZ VERA

ORCID: 0000-0002-0477-1940

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

LIMA, PERÚ, MAYO DE 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Santur Aldaz, L. N., & Lopez Vera, N. A. (2024). *Tecnologías de información y comunicación y competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Lucia Nayelli Santur Aldaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72206952
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1046-2957
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Nicole Alessandra Lopez Vera
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71273747
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0477-1940
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Graciela Margot Vejarano García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17936741
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Yudith Accilio Tucto
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71830455
Datos de la investigación	

Título de la investigación	Tecnologías de información y comunicación y competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración De Operaciones
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

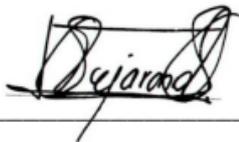
En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA como presidenta, la MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS como secretaria y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD
ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO FE, SAN BORJA - 2023

Presentado por la bachiller:
LUCIA NAYELI SANTUR ALDAZ

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 28 de mayo del 2024.



PRESIDENTE
MAG. GRACIELA MARGOT
VEJARANO GARCÍA



SECRETARIO
MAG. DANNY RETAMOZO
RIOJAS



VOCAL
MAG. YUDITH ACCILIO
TUCTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA como presidenta, la MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS como secretaria y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

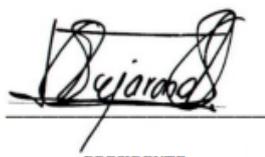
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD
ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO FE, SAN BORJA - 2023

Presentado por la bachiller:

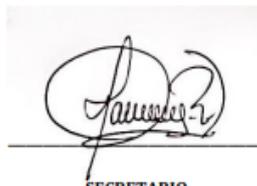
NICOLE ALESSANDRA LOPEZ VERA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Bueno** con una calificación de **QUINCE (15)**.

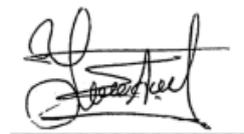
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 28 de mayo del 2024.



PRESIDENTE
MAG. GRACIELA MARGOT
VEJARANO GARCÍA



SECRETARIO
MAG. DANNY RETAMOZO
RIOJAS



VOCAL
MAG. YUDITH ACCILIO
TUCTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO FE, SAN BORJA – 2023

De las bachilleres LUCIA NAYELLI SANTUR ALDAZ y NICOLE ALESSANDRA LOPEZ VERA, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de agosto de 2024



LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

40612463

DEDICATORIA

A mis padres por haberme apoyado en cada logro de mi vida universitaria, por motivarme a no rendirme y poder alcanzar mis metas y todo lo que vengo logrando.

Lucia Nayelli Santur Aldaz

A mis padres puesto que con su esfuerzo, perseverancia y calidad de educación brindada me permitió alcanzar mi sueño de ser una profesional. Muchos de mis logros se los debo a ellos.

Nicole Alessandra Lopez Vera

AGRADECIMIENTOS

A nuestro asesor de tesis, el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, quien nos brindó su apoyo y dedicación para la culminación de nuestra investigación. Asimismo, por sus conocimientos, orientaciones, su manera de enseñar y su motivación han sido fundamentales para nuestra formación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	39
2.1 Tipo y diseño de investigación	40
2.2 Población, muestra y muestreo	41
2.3 Hipótesis	43
2.4 Variables y operacionalización	43
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.6 Procedimientos	49
2.7 Análisis de datos	49
2.8 Aspectos éticos	50
CAPÍTULO III: RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	72
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable tecnologías de información y comunicación
- Tabla 2 Operacionalización de la variable competitividad organizacional
- Tabla 3 Resultados de validación de los cuestionarios
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de tecnologías de la información y comunicación
- Tabla 5 Resultados de fiabilidad de la prueba de tecnología de información y comunicación
- Tabla 6 Ficha técnica del cuestionario de competitividad organizacional
- Tabla 7 Resultado de fiabilidad de la prueba de competitividad organizacional
- Tabla 8 Escala de valoración del alfa de Cronbach
- Tabla 9 Escala del coeficiente de Rho de Spearman
- Tabla 10 Análisis de frecuencia de tecnologías de información y comunicación
- Tabla 11 Análisis de frecuencia de competitividad organizacional
- Tabla 12 Análisis de frecuencia del acceso de las Tics
- Tabla 13 Análisis de frecuencia del nivel de uso de las Tics
- Tabla 14 Análisis de frecuencia de adopción de las Tics
- Tabla 15 Análisis de frecuencia de capacitación en el uso de las Tics
- Tabla 16 Análisis de frecuencia de la dimensión enfoque
- Tabla 17 Análisis de frecuencia de la dimensión liderazgo en costos
- Tabla 18 Análisis de frecuencia de la dimensión diferenciación
- Tabla 19 Prueba de normalidad de las variables
- Tabla 20 Resultado de correlación entre las Tics y competitividad organizacional
- Tabla 21 Resultado de correlación entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional
- Tabla 22 Resultado de correlación entre el nivel de uso de las Tics y competitividad organizacional
- Tabla 23 Resultado de correlación entre la adopción de las TIC y la competitividad organizacional
- Tabla 24 Resultado de correlación entre la capacitación en las TIC y la competitividad organizacional

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Tabla cruzada de los resultados entre la Tic y competitividad organizacional
- Figura 2 Diagrama de dispersión de las TIC y competitividad organizacional

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO FE, SAN BORJA – 2023

LUCIA NAYELI SANTUR ALDAZ
NICOLE ALESSANDRA LOPEZ VERA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que presenta las tecnologías de la información y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023. En relación con el método, es un estudio de enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental transversal, considerando como muestra a 143 miembros del personal de la entidad. La recolección de datos se realizó mediante dos cuestionarios conformados por 22 items para la prueba de tecnologías de información y 18 items para la prueba de competitividad organizacional. Los cuestionarios son altamente confiables pues sus resultados alfa de Cronbach fueron de 0.928 para la prueba de tecnologías de información y 0.918 para la prueba de competitividad organizacional. En los hallazgos descriptivos se encontraron porcentajes de 44.76% y 46.15 en el nivel medio de acuerdo con la percepción de los participantes. Por otro lado, en la prueba de hipótesis se halló un valor significativo de $p=0.00$ ($p<0.05$) y un resultado inferencial Rho de 0.672 indicando la correlación positiva y moderada. En ese sentido, se concluye que la presencia de un total acceso de recursos digitales, un adecuado uso de estas, una correcta adopción a todos los procesos comerciales y la formación de los colaboradores en su uso se asocia con una óptima competitividad.

Palabras clave: tics, competitividad, digitalización, desempeño

**INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES AND
ORGANIZATIONAL COMPETITIVENESS IN THE FE GROUP, SAN BORJA –
2023**

**LUCIA NAYELI, SANTUR ALDAZ
NICOLE ALESSANDRA, LOPEZ VERA**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between information technologies and organizational competitiveness in Grupo Fe, San Borja - 2023. In relation to the method, it is a study with a quantitative approach, correlational scope and non-experimental cross-sectional design, considering 143 members of the entity's staff as a sample. Data collection was carried out using two questionnaires made up of 22 items for the information technology test and 18 items for the organizational competitiveness test. The questionnaires are highly reliable since their Cronbach's alpha results were 0.928 for the information technology test and 0.918 for the organizational competitiveness test. In the descriptive findings, percentages of 44.76% and 46.15 were found at the medium level according to the perception of the participants. On the other hand, in the hypothesis test, a significant value of $p=0.00$ ($p<0.05$) and an inferential Rho result of 0.672 were found, indicating the positive and moderate correlation. In this sense, it is concluded that the presence of full access to digital resources, their proper use, correct adoption of all commercial processes and the training of collaborators in their use is associated with optimal competitiveness.

Keywords: tics, competitiveness, digitalization, performance

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

En el mercado empresarial las tecnologías de la información y comunicación han evolucionado el comercio de productos y servicios volviéndose cada vez más imprescindibles y necesarios para la ejecución de las actividades comerciales contribuyendo a un mejor posicionamiento en el mercado interno y externo; y en consecuencia, mejorando la competitividad de dichas organizaciones; dado que, los recursos digitales conlleva un mejor rendimiento empresarial incidiendo en la rentabilidad de dichas entidades y optimizando la ventaja competitiva frente a su competencia.

Hoy en día frente al desarrollo de la globalización se ha puesto en evidencia la modernización de la infraestructura tecnológica en las instalaciones de las organizaciones; puesto que, esto acarrea una mejor flexibilidad en la gestión y rentabilidad de ellas resultando fundamental en el éxito organizacional y el logro de su competitividad empresarial (Pacheco & Rodríguez, 2019), además, de hacer frente a los desafíos tecnológicos de la competencia (Hasseb et al., 2019), pues las empresas enfocadas en el uso de recursos digitales se desempeñan mejor a diferencia de aquellas las cuales carecen de dichos medios (Lakkwani et al., 2020); dicho esto, la implementación de las TICS origina un valor agregado a los procesos operacionales ofreciendo ventajas competitivas en beneficio de la empresa (Bernal & Rodríguez, 2019).

En el ámbito internacional, en microempresas de República Dominicana se han encontrado un deficiente uso de los recursos digitales, pues los directivos manifiestan no poseer una cultura empresarial; además, no tienen conocimiento sobre el uso de dichos recursos y consideran la existencia de altos costos en la implementación de ello; sin embargo, no son conscientes del impacto positivo en el desempeño de su organización (Ramos, 2020). En las microempresas paraguayas se han evidenciado

carencias en la gestión de las tecnologías informáticas pues existe un nivel bajo de impulso orientado a la innovación de procesos, lo cual permite que el acceso, uso, adopción y capacitación de las Tics se dificulte, la razón principal de ello es el desinterés de innovar y la falta de recursos financieros para invertir en su implementación; asimismo, se enfatiza que realizan uso de algunos sistemas digitales pero en un bajo grado; debido que, no capacitan a sus colaboradores para un uso adecuado de ellas perjudicando a la competitividad de las empresas viéndose obligados a establecer tácticas basadas en la reducción de sus costos (Ferrer, 2021).

Por otro lado, en pymes de Panamá, se identificó bajos niveles de uso y capacitación en los recursos digitales pues dichas empresas no se preocupan por formar a sus colaboradores en la aplicación de sistemas tecnológicos lo cual ocasiona un nivel bajo de uso de los equipos causando retrasos en sus procesos (Mendoza, 2018). En funerarias colombianas se reveló un bajo nivel de competitividad empresarial; debido, a que no se preocupan por implementar recursos digitales como instrumentos de innovación empresarial a fin de mejorar los trámites de sus operaciones ocasionado la existencia de muchas deficiencias en la adquisición de su servicio (Mora et al., 2019).

En pymes de servicio mexicanas se encontró ausencia del uso de las Tics en sus operaciones, estos no cuentan con medios electrónicos que impulsen a potenciar su desempeño y competitividad trayendo como consecuencia dificultades en sus procesos comerciales afectando directamente su rentabilidad frente a la competencia (Sánchez & De La Garza, 2018). De igual forma, en empresas del sector público mexicanas se detectó un bajo nivel de utilización de las tecnologías de información trayendo como consecuencias demoras en el tiempo de atención y espera; además, deficiencia en la calidad de atención de sus servicios provocando niveles altos de

insatisfacción en los usuarios incidiendo y perjudicando el desempeño de competitividad de la entidad (Ramírez et al., 2022). También, en mipymes se evidenció baja adopción de dichos recursos y ausencia de capacitación siendo que los directivos no están dispuestos a formar las habilidades digitales e invertir en la implementación de tecnologías para la eficiencia de sus procesos (Muñoz et al., 2019).

En el ámbito nacional, según un reporte de World Economic Forum el nivel de competitividad de empresas peruanas ha tenido un descenso en el año 2018 ubicándose en el puesto 63, esto debido a la poca innovación de las empresas y deficiente implementación de tecnologías digitales; adicionalmente a ello, en un estudio de pymes trujillanas se identificaron falencias en su competitividad; puesto que, no aplican tácticas orientadas en costos, diferenciación, especialización y competencia (Benites et al., 2020). Asimismo, se ha detectado en empresas comerciales la existencia de una baja competitividad pues a raíz del COVID-19 no han implementado procesos de innovación en sus operaciones y no han adaptado sus procesos a la era digital haciendo uso de recursos electrónicos lo cual ha resultado perjudicial en su desempeño frente a la competencia donde sí implementan ello (García et al., 2021).

A nivel local, en la empresa Grupo Fe ubicada en el distrito de San Borja y dedicada al rubro de servicios funerarios se han encontrado deficiencias en las distintas áreas que cuenta la organización respecto al uso de tecnologías digitales, pues aún se sigue haciendo uso de documentación física a pesar de contar con recursos digitales en los procesos que realiza cada área; no obstante, dichos recursos no son actualizados y los colaboradores no tienen conocimiento sobre cómo emplearlos conllevando a retrasar dichas gestiones causando insatisfacción en los

usuarios y pérdidas de clientes afectando gravemente la rentabilidad y competitividad de la empresa.

En el análisis de los problemas identificados por dimensiones, se encontró que en el Grupo Fe si hay acceso a las TIC en la ubicación donde se encuentra la entidad, pero aún hay instalaciones en donde no llega una amplia cobertura de internet para el uso de TIC; no obstante, hay un bajo nivel de uso y adopción de los equipos tecnológicos; además, que no se brindan constantes capacitaciones al personal ocasionando que ellos no les brinden un correcto manejo a los recursos digitales implementados, esto trae como consecuencia una gran disminución en su competitividad empresarial frente a empresas de su mismo sector. Por otro lado, en su competitividad no se orientan a enfocarse en una sola estrategia; ya sea, de enfoque, costos, diferenciación y competencia lo cual produce indicadores negativos en su rentabilidad. En este sentido, es importante que la entidad digitalice totalmente dichos procesos para mejorar el desempeño empresarial de la empresa; por tanto, si esto sigue persistiendo afectará totalmente el posicionamiento de la empresa frente a la competencia y perderá visibilidad ante los usuarios.

El análisis de la realidad problemática relacionado a nivel mundial, nacional y local permite formular el siguiente problema de la investigación ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023? Asimismo, de acuerdo con las dimensiones se formulan los problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023? ¿Cuál es la relación entre el nivel del uso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023? ¿Cuál es la relación entre la adopción de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja –

2023? y ¿Cuál es la relación entre la capacitación en las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023?

En base al desarrollo de la realidad problemática mundial, internacional, nacional y local ha permitido identificar la justificación e importancia de la investigación; por ello, su relevancia radica en el aporte que brinda a la entidad estudiada y a futuros investigadores, pues se analiza la forma en que el uso de las tecnologías de la información se relaciona con la competitividad de la empresa, siendo relevante conocer sobre ello en un mundo totalmente globalizado donde el uso de herramientas digitales resulta indispensable en todo tipo de negocios. Asimismo, es de utilidad para el fortalecimiento de dichos recursos en Grupo Fe, pues se identifica las debilidades que inciden directamente en su competitividad.

El estudio se fundamenta por su gran aporte teórico; ya que, proporciona información relevante sobre las tecnologías de la información y competitividad organizacional en el ámbito requerido contribuyendo al aumento de conocimientos, conceptos y teorías existentes pudiendo servir más adelante como antecedente a futuros indagadores; además, dichas teorías se basan en bibliografía fidedigna y verídica. Ante lo mencionado, la investigación recopila información de los aportes teóricos de Ortiz y Hernández (2019) para determinar las dimensiones de la variable tecnologías de la información y el aporte teórico de Porter (2015) para el desarrollo de la variable competitividad organizacional. En cuanto a su aporte práctico, los hallazgos benefician a los colaboradores y a la entidad estudiada en el uso de los recursos digitales permitiendo conocer la importancia de emplear dichos recursos para la mejora de los procesos y operaciones. Asimismo, contribuye con una mejor implementación de las tecnologías en todas las áreas de la empresa lo cual afectará a la rentabilidad atrayendo mayores clientes y beneficiando a la competitividad de la

empresa. Asimismo, se justifica metodológicamente; puesto que, se aporta con dos instrumentos válidos y confiables que contribuyen al desarrollo de otras investigaciones, otorgando un referente las cuales incluyan la misma metódica en su estudio siendo factible para la elaboración de sus indagaciones.

Por último, el desarrollo del estudio es de relevancia para la sociedad; debido a que, los hallazgos serán de utilidad para el aporte de conocimiento a la sociedad, siendo de ayuda para posibles soluciones de la problemática planteada e igualmente beneficiará a futuros investigadores quienes requieran estudiar el tema abordado.

En relación con el objetivo general de la investigación se planteó determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023. Análogamente, se formularon los objetivos específicos que consisten en determinar la relación que existe entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023, determinar la relación que existe entre el nivel del uso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023, determinar la relación que existe entre la adopción de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023 y determinar relación existe entre la capacitación en las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

En el desarrollo de la investigación existieron algunas limitaciones que imposibilitaron su ejecución como es la poca información sobre ambas variables en conjunto en el ámbito de estudio; es decir, no se encontraron muchos trabajos previos realizados en el distrito de San Borja; además, otra limitación fue el tiempo, pues los miembros o autores de la investigación laboran lo cual dificultó algunos plazos para la recopilación de información.

Se ha realizado una revisión de trabajos previamente elaborados a nivel internacional los cuales comprenden las mismas variables; además, algunos casos pertenecen al mismo ámbito de estudio. En ese sentido, se consideró la investigación realizada por Lecerf y Omrani (2020) en su estudio “Impacto de las tecnologías en la innovación e internacionalización en pymes” donde pretendió indagar sobre el efecto de la innovación tecnológica en la internacionalización. Su estudio fue cuantitativo, correlacional y no experimental, su muestra fue 612 Pymes de Alemania. Sus hallazgos revelaron una asociación directa entre la innovación e internacionalización con una significancia inferior a 0.01 y un R^2 de 0.3446; por otro lado, se reveló un R^2 de 0.2006 y una significancia menor a 0.001 el cual explica el vínculo de la gestión tecnológica y la internacionalización. Se concluye que existe relación indirecta entre las TIC y la internacionalización, pues la implementación de recursos digitales desarrolla una mejor innovación en los procesos de las empresas produciendo a la misma vez la internacionalización de las pymes en el mercado; infiriendo, que la innovación siempre necesita ir de la mano de las TICS.

Martínez et al. (2020) en su investigación “Tecnologías digitales y desempeño empresarial” tuvo como finalidad examinar cómo la cultura digital optimiza el desempeño de la organización. Su método fue cuantitativo, correlacional y no experimental, su muestra fue 93 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta. Sus hallazgos determinaron un coeficiente de 0.795 entre la cultura y las tecnologías digitales, y otro de 0.602 entre la cultura digital y desempeño organizacional con una significancia de $p > 0.001$ demostrando el vínculo. Se concluye que existe asociación entre la cultura digital y el desempeño; además, resalta la relevancia del desarrollo de las tecnologías para la mejora en la organización, pues la inversión en equipos digitales conllevará a una transformación eficiente de los procesos comerciales de las

empresas produciendo un mejor rendimiento empresarial y por ende una mayor competitividad.

Casetta et al. (2020) realizaron su estudio “Relación entre las tecnologías digitales y la internacionalización pymes italianas” donde pretendieron examinar el impacto de las Tics en la internacionalización. El método aplicado fue cuantitativo y diseño no experimental, su muestra fue de 215 pymes. Sus hallazgos revelaron un coeficiente de 0.39 entre las dimensiones redes sociales y sitios web; por otro lado, el coeficiente de las variables fue 0.34 y su significancia 0.01 demostrando la asociación. Se concluye que las Tics impactan en la internacionalización; además, se infiere que ambos son elementos claves del éxito empresarial pues la adopción de recursos digitales como sitios webs, internet y comercio digital optimiza la visibilidad y promoción de las pymes en el mundo generando a la misma vez un mejor rendimiento empresarial.

Li et al. (2020) efectuaron una investigación “El impacto de las tecnologías digitales en el desempeño económico y ambiental” donde su finalidad fue examinar cómo las Tics influyen en el desempeño económico y ambiental. Su método fue cuantitativo, explicativa y diseño no experimental, su muestra fueron 188 empresas de China. Entre sus hallazgos se reveló un coeficiente de 0.118 el cual indica el efecto indirecto de las Tics en el desempeño económico y en el desempeño ambiental un coeficiente de 0.090 comprobando el impacto. Finalmente, se concluye que existe influencia positiva entre las tecnologías digitales y el desempeño económico y ambiental, pues estos medios digitales permiten un mejor desarrollo de las organizaciones mejorando sus procesos y actividades comerciales obteniendo superioridad frente a su competencia y en consecuencia una mayor competitividad en

beneficio de ellas mismas; por ello, se infiere el papel fundamental de la adopción de las tecnologías.

Kubickova et al. (2021) desarrollaron su estudio titulado “La Industria 4.0 como herramienta para estimular la competitividad de las pyme” donde tuvieron como finalidad identificar los elementos de la industria 4.0 que fomentan la competitividad. Su método fue cuantitativo y diseño no experimental, la muestra considerada fue de 236 pymes. Sus hallazgos revelaron el impacto de las tecnologías en la competitividad del 5.4; además, la introducción de TIC y competitividad tuvo un coeficiente de 5.9, el impacto del uso de las Tics en la competitividad es de 9.3 respectivamente. Se concluye que la introducción de elementos de la Industria 4.0 como el big data, computación en la nube entre otros tienen efecto positivo sobre la competitividad de las empresas checas, pues frente al escenario de la globalización se han visto forzadas a realizar un mayor uso de los recursos digitales e introducir en sus procesos dichas tecnologías para la automatización de sus actividades mejorando en su infraestructura y desempeño tecnológico obteniendo ventajas sobre otras empresas.

De igual manera, se efectuó una búsqueda similar de antecedentes realizados en el territorio nacional, considerando las variables de estudio y el sector estudiado, considerando en sus antecedentes nacionales a Guzmán et al. (2020) con su estudio “Transformación digital y su efecto en el desempeño laboral en empresas peruanas” tuvo como finalidad indagar el impacto de la transformación digital en el desempeño laboral. Su estudio fue cuantitativo, explicativo y diseño no experimental, su muestra correspondió a cuatro entidades. Los resultados arrojaron un coeficiente beta de las dimensiones experiencia de atención, capacidad digital, procesos digitales, modelo de negocio con la segunda variable de 2.704, 7.351, 2.229 y 1.158 respectivamente. Se concluye que la experiencia de atención, capacidad digital y los procesos basados

en la transformación digital contribuyen al desempeño de los colaboradores de las entidades estudiadas, pues la inversión en mayor tecnología diversificará las formas de trabajo haciéndolo más factible y accesible en consecuencia optimizando el desempeño laboral y empresarial repercutiendo en la rentabilidad de las empresas.

Quintana (2019) desarrolló una investigación titulada *Competencias digitales y la integración de Tics en colaboradores de una institución educativa*, con la finalidad de encontrar el vínculo entre las variables. Este estudio fue cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y se consideró una muestra de 219 docentes. Sus hallazgos arrojaron un coeficiente de Pearson entre las variables de 0.552 comprobando el vínculo; además, las dimensiones desarrollo profesional y trabajo colaborativo se asocian con la variable Tics en un 0.509 y 0.560 respectivamente. Se concluye que las competencias tecnológicas se vinculan con la integración de las Tics; es decir, el potenciar las habilidades digitales resulta fundamental para un mejor uso de las tecnologías y un mejor desempeño de los colaboradores; asimismo, la adopción de los recursos digitales resulta ser fundamentales para la mejora de funciones de los trabajadores.

Mescua (2020) desarrolló un estudio *Big data Analytics y la competitividad de empresas peruanas*, donde pretendió investigar la influencia del big data en la competitividad. Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, nivel correlacional causal, diseño no experimental y se consideró una muestra de 15 entidades. Sus hallazgos revelaron que el 67% aplica el big data y 60% indica que han obtenido competitividad en consecuencia al uso de la tecnología adoptada; además, se comprobó la influencia del big data en la competitividad por el estadístico Odds Ratio, el cual es 1 y no se encuentra en el intervalo [1.093; 234.248]. Concluyendo que la tecnología del big data incide positivamente en la competitividad; pues beneficia a la

rentabilidad empresarial atrayendo más clientes para las organizaciones y mejorando la participación del mercado pues la utilización de los medios digitales promueve la diferenciación de las entidades sobre su competencia manteniéndola en el mercado a largo plazo.

Zamudio (2021) realizó su estudio *Tecnologías digitales y competitividad en empresas de transporte limeñas*, donde examinó el vínculo existente entre ambas variables. El método fue cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y se consideró una muestra de 31 entidades. Sus resultados determinaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.67 entre variables; además, sus dimensiones sistemas digitales, sistema de monitoreo, comunicación online y medios sociales se vinculan con la competitividad en 0.48; 0.90; 0.84 y 0.86 respectivamente. Se concluye la existencia de una correlación positiva entre las Tics y competitividad; es decir, la adopción de los recursos digitales contribuye a la mejora de la entidad en costos y tiempo en relación con su competencia; asimismo, se resalta la importancia de darle un buen uso a los medios digitales a fin de contrarrestar posibles errores que impactan en la rentabilidad y competitividad de la empresa.

Núñez (2022) en su investigación *Competitividad y globalización en empresas de Pisco*, tuvo como finalidad encontrar la asociación entre ambas variables de estudio; para ello, desarrolló una estructura cuantitativa, alcance correlacional, diseño no experimental y una muestra de 51 empresas. Entre sus hallazgos se determinó un R^2 entre las variables de 0.612, por otro lado, la dimensión recursos tecnológicos y capacidad innovadora se asocian con la globalización en un 0.628 y 0.717 respectivamente. Finalmente se concluye que existe un vínculo positivo entre la competitividad y globalización en las entidades estudiadas, infiriendo, que las empresas deben reconocer los factores provocados por la globalización como el

acceso a los medios tecnológicos a fin de implementar mejoras y lograr la obtención de una buena rentabilidad y competitividad empresarial.

Respecto a las bases teóricas de la variable tecnologías de la información y comunicación se expone su origen lo cual según Schallmo y Williams (2018) nace entre las décadas de 1990 y 2000, donde se empezó a hacer uso de los medios digitales para ofrecer productos o servicios; no obstante, su verdadero auge radica entre los años 2000 y 2015 periodo en el cual los dispositivos inteligentes y plataformas electrónicas cambiaron radicalmente los métodos de información y comunicación con los usuarios o clientes. Pues las empresas reconocieron la importancia de dichas tecnologías adoptándolas en sus actividades diarias de trabajo a fin de adaptar sus bienes y servicios a la era digital para satisfacer las necesidades de sus clientes y mantener un mejor contacto e interacción con ellos.

Las tecnologías de la información se fundamentan en las ciencias formales específicamente en la disciplina de la computación, la cual tiene como propósito fomentar el acceso a dispositivos electrónicos constituyendo innovaciones en el campo informático; por ello, involucra las TICS como tácticas para el empleo de medios digitales a fin de complacer los requerimientos en campos como la industria, comercio o arte (Rodríguez & Cortez, 2020).

Las teorías relacionadas a las tecnologías de la información se originaron a partir del siglo XVIII donde la circulación de información ya poseía presencia determinante en la historia y vida social siendo a partir de la Segunda Revolución Industrial por medio de la aparición del telégrafo y posteriormente el teléfono, radio y televisión. Conforme a los avances científicos que fueron ejecutándose en el aspecto de la informática y telecomunicaciones fue desarrollándose las tecnologías digitales;

por ello, se considera un nexo con las teorías de la microelectrónica, informática y telecomunicaciones (Ayala & Gonzales, 2015).

La teoría de la microelectrónica surgió en 1959 por Noyce y Killby quienes crearon el circuito integrado conocido como chip lo cual conllevó a la aparición del primer microprocesador en 1971 haciendo posible la elaboración de ordenadores más pequeños conocidos como PC. Luego de ello, nació la informática pues a raíz de la Segunda Guerra Mundial se vio la necesidad de disponer de máquinas de calcular, volviéndose más rápida la evolución de los medios electrónicos ligados al ámbito industrial, médico y educacional. Por último, la creación del telégrafo, radio y teléfono los cuales impactaron en la procedencia de las telecomunicaciones haciendo posible el mayor acceso, uso y adopción de las Tics (Ayala & Gonzales, 2015).

Entre otras teorías que la apoyan está la teoría de la tercera y cuarta revolución industrial propuesta por Klaus Schwab también denominadas Industria 3.0 y 4.0, la primera se originó a principios del siglo 21 fomentando la introducción de las tecnologías digitales en la producción y energía. Por otro lado, la segunda teoría inició a principios del 2016 aludiendo a la total integración de los recursos electrónicos avanzadas incluyendo el internet, computación en la nube, sistema de automatización, robótica, inteligencia artificial, Big data entre otros, esta manifiesta la incorporación de dichos sistemas en las organizaciones (Kravchenko & Kyzymenko, 2019).

En ese sentido, Ortiz y Hernández (2019) define a las tecnologías de la información y comunicación como herramientas y mecanismos relacionados a las computadoras, sistemas de información, telecomunicaciones y software de aplicación orientados a capturar, almacenar, procesar, recabar y transferir la información contribuyendo a la realización de diversas actividades.

Se refiere a la combinación de recursos digitales que facilitan los procesos de innovación en las organizaciones al permitir la adopción de nuevos procesos (González & Alfaro, 2005). Asimismo, implica la combinación de software, hardware y redes de comunicación orientados a permitir la captura, procesamiento, almacenamiento y transferencia de la información electrónica contribuyendo al desarrollo económico de las actividades comerciales (Narczyz et al., 2019).

De igual forma, otra definición lo señala como el uso de sistemas digitales conducidos a crear mejoras en los procesos comerciales de una organización entre ellos la visión, estrategia, estructura organizativa, cultura empresarial y entorno digital a fin de optimizar la experiencia de los usuarios y el logro de ventajas competitivas (Zhang et al., 2022).

Por otro lado, es imprescindible presentar los atributos que caracterizan a las tecnologías de la información entre ellos:

- Las inmaterialidades de los recursos tecnológicos empleados transmiten la información de forma inmediata y transparente.
- La Interactividad, posibilita adaptar las herramientas según la necesidad del usuario.
- La instantaneidad, la cual posibilita la transmisión y comunicación rápida de la información entre lugares no físicos.
- La digitalización, pues permite que la información de cualquier tipo puede ser transferida en un formato único y a través de un solo medio.

Las tecnologías de la información son importantes y relevantes en el ámbito empresarial por los siguiente:

- Las tecnologías digitales son fundamentales en la entrega y respaldo de la información; además, permiten mejorar las actividades diarias de los usuarios

y las operaciones comerciales de las organizaciones, pues gracias a ella se han originado nuevos medios de información derivándose diversas plataformas y redes electrónicas.

- Su implementación representa una fuente de innovación y competitividad en el ámbito empresarial pues la adopción de dichas tecnologías optimiza los procesos operativos conduciéndolos al aumento de la eficacia y eficiencia, impulsando de esta forma su ventaja competitiva y potenciando su rendimiento organizacional.

La determinación de las dimensiones de las tecnologías de la información se consideró la teoría de Ortiz y Hernández (2019) quienes señalan al acceso, uso, adopción y capacitación como elementos imprescindibles para evaluar el nivel de las Tics en pymes del sector empresarial en el desarrollo de sus actividades comerciales a fin de identificar los cambios positivos que trae consigo la aplicación de los medios digitales ya sea en eficiencia, ventas, calidad, rentabilidad y competitividad de las empresas.

A. Acceso. Es definido como la entrada de las tecnologías digitales a los ciudadanos, hogares y escuelas, siendo necesario contar con las herramientas apropiadas para su implementación (Ayala & Gonzales, 2015), entre ellos no solo el internet sino también teléfono, televisión, cable, radio, entre otros; en otras palabras, es considerado como la capacidad que debe poseer una organización para la adopción de las Tics (Ortiz & Hernández, 2019).

Asimismo, se entiende que el acceso a las Tics está ligado de manera directa con el ingreso económico de las personas, de modo que se puede sugerir que a medida que las familias obtienen mayores ingresos económicos y tras cubrir sus necesidades básicas, tendrán un excedente el cual hace más probable a estos

hogares optar por una implementación de servicios de conectividad, dado que tendrían una forma más accesible de costear las Tics (Becerra, 2019).

Por otro lado, Deza y Sana (2018) sostiene que acceder a las Tics, significa que se cuenta con los implementos previos como energía eléctrica, líneas de comunicación, dispositivos móviles o cualquier otra herramienta más compleja sumada al nivel económico que permite el mantenimiento de estos.

Entre sus indicadores se tiene a la cobertura o también denominada tecnología inalámbrica lo cual posibilita el funcionamiento de los equipos tecnológicos siendo definidas como redes informáticas elaboradas para optimizar la velocidad y respuesta de los recursos digitales (Figuroa et al., 2022). Por otro lado, la conectividad se refiere a la transmisión de IP de un punto de origen hacia un punto de destino donde la red actúa de las dos partes; es decir, posibilita que la información sea transferida desde dos puntos en un entorno específico a través de los equipos digitales (Mulumeoderhwa, 2022).

B. Nivel de uso. Es conceptualizado como la utilidad que las empresas u organizaciones le otorgan a este tipo de tecnologías entre ellas las computadoras y el internet a fin de facilitar sus actividades comerciales (Ortiz & Hernández, 2019). Asimismo, se basa en el empleo de los recursos digitales por parte de individuos, grupos u organizaciones en la vida diaria con el fin de producir bienes, servicios o complacer los requerimientos de los usuarios, ayudar a la resolución de dificultades y brindar conocimientos necesarios (Lattá, 2019).

Además, se puede decir que la aplicación constante de las TIC está ligada a que su uso es realizado por una persona que posee cierto nivel de control y elección sobre la tecnología que usa y el contenido que consume, haciendo un uso óptimo de las mismas buscando que sea útil y valioso para el individuo. Deza y Sana (2018)

indican que permite desarrollar el talento humano en mayor medida, dado que permite un mayor acceso a la educación, habilidades y conocimientos. Además, se evidencia un mayor beneficio económico por parte de las personas que han desarrollado habilidades y conocimiento sobre el uso de las Tic (Becerra, 2019).

Del uso de las tecnologías de información y comunicación se pueden recabar múltiples beneficios para el desarrollo profesional del individuo. Dado que permite agilizar la búsqueda de información y el acceso a la actualización constante, porque éstas se centran en mejorar el bienestar de los usuarios, donde se sabe que al tener un desarrollo e implementación de las TIC resultará en una mayor accesibilidad a la información de manera más rápida y con menor costo (Cortez et al, 2022). Tomando lo anterior como ejemplo tenemos que el poseer Tics y tener una capacidad para usarlo se vio reflejado en la implementación del teletrabajo donde solo los individuos que poseían los requisitos tanto en conocimiento como en herramientas pudieron seguir desarrollándose en un contexto en el que no todos podían, reafirmando la importancia de la implementación, desarrollo y uso de las Tics.

Los indicadores, inversión en infraestructura se refiere a la adquisición de equipos tecnológicos por parte de la empresa por medio de la adopción de sistemas informáticos o recursos tangibles (Cifuentes & Townsend, 2020). Asimismo, el uso de sistemas de gestión se refiere a la utilidad otorgada a los sistemas automatizados empleando inteligencia artificial para el desarrollo de las actividades empresariales; de manera, que se digitalice todos los procesos (Morera, 2022) y el uso de software, alude a la utilidad dada por la organización en los programas de cómputo o informáticos en las redes de internet implementados para una mejor ejecución de las funciones (Díaz & Solís, 2021).

C. Nivel de uso. Es definida como el grado de implementación de las tecnologías digitales en las empresas; además, su importancia radica en su potencial impacto sobre la productividad y competitividad (Ortiz & Hernández, 2019). Esta dimensión necesita de un proceso extenso de aprendizaje por parte de cada organización, pues el nivel de la adopción de dichos recursos representa una medida compuesta la cual considera el número de aplicaciones informáticas y el internet ejecutado por la entidad para la ejecución de sus procesos comerciales (González & Alfaro, 2005). La adopción de las Tics por parte de las empresas puede concebirse como un gran éxito; debido a su capacidad para generar diversas oportunidades relacionados al empleo y la riqueza (Ortiz & Hernández, 2019).

Adoptar las Tics requiere poseer la tecnología previa para hacer uso de estas, el conocimiento y una buena organización para poder permitir un mayor acceso a la información, comunicación y aprendizaje con lo que todos los involucrados puedan ser beneficiados (Naveros, 2020). Asimismo, la adopción en masa de las tecnologías de información y comunicación, propicia cambios tanto económicos, políticos y sociales los cuales alcanzan todo ámbito en el cual interactúan los agentes permitiendo así el desarrollo de estos en todos los aspectos (Montalván, 2018).

El indicador grado de implementación, se refiere al nivel de la inserción de los recursos tecnológicos en las organizaciones; es decir, la exactitud de la introducción de estos mecanismos; ya sea, en recursos tangibles o intangibles (Morera, 2022). El impacto de tecnologías se refiere a los cambios positivos generados por el uso de recursos digitales en las actividades ejecutadas por los colaboradores en las diferentes entidades (Garrido & García, 2022). Finalmente, la generación de oportunidades alude a que el empleo de las Tics en las empresas puede producir diversas oportunidades laborales o empresariales (Ortiz & Hernández, 2019).

D. Capacitación, implica la capacidad de formar al personal o colaboradores sobre el uso adecuado de los sistemas tecnológicos, siendo un factor muy importante en las Tics; puesto que, no serviría de nada el poseer equipos tecnológicos junto con la tenencia del internet si las entidades no promovieran capacitaciones de forma periódica respecto al ámbito tecnológico respecto al manejo del software, hardware y sistemas informáticos (Ortiz & Hernández, 2019).

El indicador programas de formación implica la ejecución de cursos y capacitaciones donde se orienten a formar a los colaboradores sobre el empleo de los medios digitales a fin de incrementar sus capacidades y fortalecer sus debilidades (Acosta et al., 2019). Las herramientas de apoyo se refieren a los elementos proporcionados por las empresas dentro de las capacitaciones pudiendo ser internos o externos los cuales sirven de apoyo para el individuo (Medina et al., 2021). Por último, el apoyo institucional se refiere al soporte por parte de instituciones públicas o privadas en los proyectos de adopción de los medios tecnológicos a fin de propiciar una mejor formación en el colaborador (Morera, 2022).

Por otra parte, respecto a las bases teóricas sobre la competitividad tiene sus orígenes en el siglo XVII y año 1850 con las doctrinas mercantilistas donde manifestaba que la provisión de metales solo sería posible con una balanza comercial superavitaria obteniendo ventajas solo una nación respecto a otras. Posterior a ello, Adam Smith contradujo su argumento, señalando al comercio como un vínculo entre países donde la abundancia de las naciones vecinas sea vista como una razón para desarrollar riquezas ella misma; es decir, dichas naciones las cuales se beneficiaban del comercio internacional a fin de mantener sus ganancias deberían adoptar ventajas a fin de ser competitivas en el mercado (Ramírez & Pérez, 2018).

Asimismo, Martínez y Padilla (2020) afirman que se puede considerar a la competitividad organizacional como el cúmulo de las fortalezas y debilidades desarrolladas tanto de manera local como regional, y su relación entre las instituciones tanto nacionales, privadas y el estado, con el fin de generar las condiciones necesarias para el desarrollo sostenido. Por otro lado, se hace énfasis en que la competitividad organización es el resultado de la innovación y la calidad, puesto que estos son los elementos que le permitirán tener una competitividad sostenible, donde la mejora continua y el desarrollo de nuevas tecnologías permiten la diferenciación con la competencia (Bernasconi, 2015).

La competitividad se apoya en las ciencias fácticas específicamente en la rama social y disciplina de la economía, pues se orienta a estudiar las elecciones realizadas por individuo, organizaciones y gobiernos respecto a la utilización de recursos para su desarrollo económico por medio de tácticas y mecanismos de gestión (Julio, 2020).

La competitividad organizacional es la capacidad diferencial que se ha alcanzado como resultado del conjunto de sistemas de información gerencial, sistemas de calidad, sistemas de evaluación de desempeño y sistemas de integración con los cuales se medirán los objetivos (Vera, 2013).

Las teoría que respalda la competitividad es la ventaja absoluta propuesta por Adam Smith en 1776, quien relacionaba al comercio con la competitividad, pues afirmaba que algunos países eran mejores a comparación de otros en la creación de algunos bienes, pues están dotados de recursos potenciales; por ello, señala a la ventaja competitiva como un juego de suma cero, en contradicción de esta teoría, David Ricardo refinó su argumento al plantear la teoría de la ventaja comparativa (Vlados, 2019).

Otra teoría es la ventaja comparativa la cual fue propuesta por David Ricardo en 1817 quien manifestaba no sólo la existencia de ventajas absolutas en el comercio sino también ventajas comparativas considerándola como la base del comercio y además tenía como idea principal la técnica de especialización empleada para crear una producción más eficiente (Bernhofen & Marrón, 2018).

La tercera teoría que avala dicho concepto es la ventaja competitiva propuesta por Michael Porter en 1982 donde plantea que las empresas no podrán obtener ventajas frente a su competencia a través del precio sino por otros factores orientados al diseño de una estrategia, para lo cual, desarrolla su modelo de las cinco fuerzas; poder de negociación, rivalidad entre competidores, poder del comprador, amenaza de nuevos negocios y la fuerza de productos sustitutos; además, establece tres estrategias genéricas (Méndez et al., 2018).

Es definida como la habilidad de una organización para mantenerse en el mercado creando productos y servicios de calidad a un mejor precio superiores a su competencia (Porter, 2016).

La competitividad organizacional también es conceptualizada como la capacidad permanente de la organización para realizar una entrega de bienes y servicios de calidad, superando a la competencia e incrementando su presencia en el mercado realizando actividades orientadas al crecimiento estratégico de la organización y por ende a su rentabilidad (Taiye & Edwinah, 2021).

La competitividad organizacional es importante por los siguientes atributos que presenta:

- Su importancia radica en ser una herramienta estratégica para las organizaciones; puesto que, contribuye al crecimiento social y económico de las empresas constituyéndose como un factor del cual depende el fracaso o

éxito de estas (Díaz et al., 2021). Asimismo, gracias a ella las empresas pueden lograr su permanencia en el mercado pues es capaz de vincular calidad, diseño, precio y entrega a fin de cumplir con las expectativas y requerimientos de los usuarios convirtiéndose en consecuencia en un eslabón indispensable en toda organización (Saavedra, 2019).

- Porter (2017) manifiesta que el propósito de desarrollar una estrategia competitiva es comprender y afrontar a la competencia; por ello, no solo considera a los competidores como fuerzas influyentes en el mercado sino mucho más entre los cuales se refiere a los clientes, proveedores, nuevos rivales y productos sustitutos, desligándose las cinco fuerzas competitivas.

Por otro lado, las cinco fuerzas de Porter consiste en una serie estrategias que permiten a las organizaciones realizar un análisis competitivo del entorno de la organización permitiendo así determinar la posible rentabilidad de la industria, lo que resultará en que la empresa pueda saber cuál es su posición competitiva frente a los competidores y con ello tomar decisiones estratégicas para aprovechar las oportunidades; además, permite minimizar las amenazas o riesgos que surjan dentro de la organización e identificar áreas con mayor fortaleza competitiva y con ello poder tener una mejor posición en el mercado.

La primera fuerza de Porter es el poder de negociación del proveedor, la cual indica que los proveedores influyentes abarcan más valor a su propio beneficio al cobrar un precio mayor, limitando la calidad de sus bienes; obteniendo rentabilidades máximas de cualquier tipo de industria, pues las empresas son dependientes de una diversidad de grupos de proveedores; asimismo, se considera como proveedores influyentes los cuales no son dependientes de la industria para obtener beneficios y ofrecen productos que se diferencian sin la existencia de un sustituto (Porter, 2017).

La segunda fuerza es el poder de negociación del comprador; esta señala que los clientes o compradores influyentes pueden abarcar más valor al obligar la baja de precios exigiendo una mejor calidad lo cual genera que se suban los costos provocando rivalidad en los distintos participantes en la industria. El poder de los compradores se evidencia en la influencia negociadora que tienen estos sobre los participantes en la industria, en especial si son susceptibles a los precios pues ejercen presión en la reducción o aumento de ellos (Porter, 2017).

La tercera fuerza es la amenaza de entrada de competidores nuevos, la cual explica que los nuevos aspirantes a ingresar en el mercado tienen la disposición de obtener una parte del mercado ejerciendo presión en los precios, costos e inversión requeridos para competir. Asimismo, cuando estos nuevos competidores vienen de otro tipo de industrias y deciden diversificarse, pueden incidir en la capacidad existente y liquidez para impulsar de alguna forma la competitividad. Siendo así, la amenaza de entrada coadyuva a que los negocios reduzcan sus precios e incrementen la inversión para obstaculizar a los nuevos competidores (Porter, 2017).

La cuarta fuerza es la amenaza de bienes o servicios sustitutos, la cual alude a la entrada de un producto o servicio sustituto el cual cumple la misma función o similar a un producto ya existente, estos siempre están presentes y tiene como propósito reemplazar totalmente a otros productos cuando se decide prescindir del otro. La amenaza de un producto es alta cuando estos ofrecen un equilibrio entre precio y beneficios del producto en la industria (Porter, 2017).

Por último, la quinta fuerza es la rivalidad entre los competidores existentes de un bien o servicio, la cual hace referencia a la rivalidad de empresas existentes acogiendo diversas formas conocidas para acaparar mayor cuota de mercado entre ellas las ofertas, descuentos en precios, mejoras en los productos y campañas

publicitarias, la existencia de una rivalidad elevada limita de alguna forma el rendimiento de una industria. El nivel de la rivalidad es mayor si los competidores son numerosos o similares respecto a su tamaño e influencia, asimismo, estas inciden sobre la rentabilidad en especial si se basan en los precios, pues la competencia basada en precios hace que los clientes presten menos atención a los atributos ofrecidos por el producto (Porter, 2017).

Para contrarrestar la existencia de alguna dificultad ante la aparición de algunas fuerzas mencionadas por Porter en la organización, dicho autor estableció estrategias a fin de que la entidad sea más competitiva ante estas cinco fuerzas considerando a la táctica de costos, diferenciación y concentración (De Ríos, 2018).

En la primera estrategia es basada en los costos la cual alude a que las organizaciones deben ser capaces de disminuir sus costos en su cadena de valor con el fin de que afecte su precio del producto ofertado para una mejor participación en el mercado abarcado; además, esta táctica tiene como finalidad obtener una ventaja ante la presencia de competidores existentes y frente a los nuevos aspirantes, se relaciona con las conocidas economías de escala (Porter, 2017). Se enfatiza que dicha táctica es importante pues sirve como una barrera ante la entrada de nuevas empresas y ante la influencia del proveedor y comprador (Donawa, 2018).

Considerada como segunda estrategia se tiene a la diferenciación esta hace referencia a que la empresa tiene que desarrollar bienes o servicios que sean exclusivos para el consumidor, con el fin de que ante la entrada de algún nuevo competidor el usuario esté dispuesto a adquirirlo y pagar un poco más por dicho producto; asimismo, implica la diferenciación en la calidad o diseño del producto, tecnologías empleadas, servicio otorgado, entre otros (Porter, 2017).

Por último, como tercera estrategia competitiva se tiene a la concentración o también llamada especialización o enfoque, la cual indica que ante la existencia de diversos competidores y nuevos entrantes la organización debe centrarse en una sola proporción de mercado a fin de satisfacer las necesidades de dichos clientes; por ello, implica que la empresa sea superior solo en el mercado seleccionado (Porter, 2017).

Para establecer las dimensiones de la competitividad organizacional se tomó en cuenta a Porter (2015) quien manifiesta cuatro estrategias destinadas a mejorar la ventaja competitiva de una organización a través del enfoque, liderazgo en costos, diferenciación y competencia, dichas estrategias difieren del sector estudiado; no obstante, todas poseen la misma finalidad lograr la competitividad en los mercados internos y externos.

A. El enfoque. Se explica en que esta será la forma en que la organización distribuirá tanto sus recursos materiales como el talento humano para poder así obtener una ventaja competitiva sostenible en el mercado diferenciándose de los competidores (Porter, 2015). Esto como resultado de la comprensión de la empresa sobre cómo se encuentra tanto su situación interna como externa (Análisis FODA), con los cuales enfrentar el entorno comercial.

Sus indicadores participación en el mercado, se refiere a la posición competitiva que ocupa la empresa en la totalidad del mercado lo cual depende de las adecuadas tácticas dadas por la organización (Ospina et al., 2020). La entrega óptima se refiere a la habilidad que posee la empresa para ofrecer su producto o servicio en un lapso rápido y de manera confiable cumpliendo con los criterios de calidad y precio (Salas et al., 2019). Por último, el comportamiento de costos se refiere a la forma en cómo se comportan los costos dentro del mercado lo cual dependerá del costo establecido por la empresa (Sánchez et al., 2019).

B. El liderazgo en costos. Es considerada como una de las principales estrategias genéricas planteadas por Porter, la cual se basa en la reducción de diversos costos relacionados al material, gastos operativos, mano de obra, costos de insumo, entre otros; todo ello, con la finalidad de que las empresas produzcan bienes o servicios a precios más bajos permitiendo a sus clientes la preferencia por comprar dichos productos en cantidades superiores conduciendo a un mayor margen de beneficio. Esta estrategia ayuda a las empresas a potenciar y optimizar su éxito financiero, no solo es beneficioso para grandes empresas sino también para pymes pues ofrece las mismas ventajas (Anwar & Shah, 2020).

Asimismo, facilita la toma de decisiones centrada en mantener costos bajos con respecto al de los competidores, sin dejar de lado la calidad y el valor agregado del producto o servicio, de modo que la empresa lograra alcanzar mayor rendimiento a pesar de la creciente competencia que se suscita en el mercado (Medrano et al., 2023). Esto como resultado de poseer eficiencia estructural y de procesos a partir de un mayor manejo de los gastos, esto se puede evidenciar en la actualidad en las empresas chinas donde a través de un proceso estandarizado, parámetros controlados y de la innovación tecnológica, les ha permitido mantener una estrategia de liderazgo en costos (Mendoza & Stucchi, 2022).

Sus indicadores costos y precios, se refiere a la fijación del precio absoluto del producto o servicio ofrecido teniendo en cuenta los costos de las materias primas del bien final (Orellana et al., 2020). La eficiencia operativa se refiere a la habilidad poseída por las empresas para reducir sus costos generando rentabilidad y crecimiento de sus productos; además, del uso óptimo de recursos (Barrera, 2020) y la innovación de procesos, se refiere a la introducción de nuevos procedimientos o

prácticas en la manufactura del bien final a fin de que este sea una versión mejorada del anterior (Ávila & Morales, 2019).

C. La diferenciación. Se enfoca en la singularidad del producto o servicio que ofrece proporcionando al consumidor un producto valioso y de calidad, la diferenciación se puede lograr a través de características especiales ya sea por marca, tecnologías, proveedor, publicidad o marketing (Ali & Anwar, 2021).

En dicha estrategia la empresa tiene como finalidad ser única y diferente a su competencia con atributos especiales a fin de complacer la necesidad de sus clientes ofreciendo un valor agregado al producto ofrecido y en consecuencia un precio superior (Herrera et al., 2022).

La estrategia de diferenciación se puede entender en la manera en que los consumidores perciben de manera distinta el conjunto de componentes de un producto o servicio con respecto a de la competencia, esto dando como resultado una ventaja competitiva para las empresas. No obstante, para lograr dicha estrategia se necesita que la organización realice un estudio de mercado para poder determinar qué aspectos lo separan de la competencia (Sulca & Zárate, 2021). Asimismo, se entiende como el conjunto de instrumentos que utiliza una empresa para posicionar un producto o servicio dentro de un mercado, de modo que, se centre en la mente del consumidor, haciendo énfasis que en la actualidad se diferenciarse es más complicado debido a la abundancia de productos sustitutos y la sobrecarga de promoción y publicidad en el mercado; el cual, es cada vez más importante buscar aspectos que le den ventaja competitiva a las organizaciones (Curay, 2017).

Sus indicadores servicio postventa, alude a realizar gestiones después de la venta del bien final a fin de brindar un servicio personalizado que logre diferenciar a la empresa de su competencia (Pincay, 2021). El valor agregado, se refiere a la

característica adicional que se le puede implementar a un bien o servicio para que sea entregado de forma óptima en el mercado cumpliendo con la expectativa del cliente (Díaz et al., 2021) y finalmente la calidad, lo cual indica el grado de excelencia de las materias primas o bien final (Díaz et al., 2021).

Los principales términos usados en las bases teóricas y que son necesarios definirlo, son los siguientes:

Crecimiento estratégico. Son aquellos procesos claves en la expansión de una organización hacia nuevos segmentos de mercado orientado a producir cambios positivos en ellas tanto cuantitativos como cualitativos; es decir, a través de este proceso se mejora la rentabilidad monetaria y estructura organizativa de la empresa.

Estrategia. Es una herramienta o mecanismo de dirección que actúa como un facilitador de procesos destinado a planificar diferentes acciones para el logro de las metas u objetivos institucionales.

Gestión de información. Son un conjunto de procesos que nos va a permitir monitorear, organizar y agregar valor a la información, llevándonos a obtener resultados efectivos.

Hardware. Es un término que se refiere a los componentes físicos que emplean los sistemas informáticos, es decir, los equipos o dispositivos electrónicos adoptados por un individuo, grupo u organización.

Informática. Se considera como una ciencia orientada al estudio y procesamiento de la información junto con sistemas y tecnología aplicada a diversos fenómenos para optimizar el vínculo entre la información y recursos tecnológicos.

Microelectrónica. Son agrupaciones de normas, materiales y procesos aplicados a secuencias establecidas resultando como producto final dispositivos electrónicos pequeños los cuales comprenden un circuito integrado de sistemas.

Recursos digitales. Alude a la integración de diferentes medios entre ellos sonidos, imagen o textos para su acceso es necesario el empleo de un dispositivo móvil conectado a internet; igualmente, se encargan de transmitir información.

Sistema de información. Es un conjunto constituido por componentes como hardware, software, medios electrónicos de la mano del internet y otros servidores tecnológicos destinados a almacenar, recuperar y acceder a datos.

Software. Alude a todos los componentes intangibles que conforman un sistema de información los cuales están orientados a almacenar, guardar o transferir datos e información un ejemplo de ellos son los programas informáticos o sistemas operativos.

Telecomunicaciones. Son medios electrónicos cuyos son empleados para la transmisión de la información permitiendo a los usuarios compartir datos a corta y larga distancia; asimismo, abarca los sistemas computarizados, programas y redes

Ventaja competitiva. Es el resultante de las diferentes estrategias empleadas por la organización de acuerdo con las habilidades de ella misma asociada a la entrega de valor, infraestructura y recursos tecnológicos, entre otros, teniendo como único fin impedir la entrada de nuevas amenazas en el mercado.

Valor agregado. Es un atributo adicional de un producto, bien o servicio que tiene como finalidad crear una diferenciación a fin de que sea más fácil la identificación de la empresa frente a otras.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básico considerando que solo se pretendió estudiar, comprender y generar nuevos conocimientos sobre la problemática abordada de acuerdo con las tecnologías de la información y competitividad. Arias y Covinos (2021) señala que este tipo es denominado también como pura, pues tiene como único fin generar teorías y conceptos nuevos del fenómeno; es decir, no busca dar solución, solo acrecentar los conocimientos.

Asimismo, fue de nivel correlacional; puesto que, se recopiló información para medir el grado de asociación entre las tecnologías de la información y la competitividad, observando el comportamiento de ambas en la empresa estudiada. Gallardo (2018) menciona que las investigaciones correlacionales miden el comportamiento de las variables estudiadas en un contexto específico a través de la relación existente entre ellas, sin presencia de una variable independiente y dependiente.

Por otro lado, fue de enfoque cuantitativo pues en la recolección de información se hizo uso de data numérica y estadística para el desarrollo de la investigación a fin de obtener los resultados requeridos para medir las variables y corroborar las hipótesis planteadas. Hernández y Mendoza (2018) este enfoque se centra solo en cuantificar la información recolectada haciendo uso de instrumentos que arrojarán solo datos numéricos para probar los supuestos y realizar inferencias generales.

Diseño de investigación

Igualmente, fue de diseño no experimental, ya que, el investigador no modificó el comportamiento de las variables limitándose solo a observarlas en su contexto natural sin intervención alguna. Respecto a ello, Ñaupás et al. (2018) indican que son

aquellas indagaciones en las que se examinan determinados Fenómenos o sucesos, sin realizar modificaciones, esto dado a que son situaciones ya desarrolladas por lo cual el investigador solo analiza el estado actual de las variables.

Finalmente, la investigación fue de corte transversal, porque los instrumentos de las variables estudiadas se efectuarán en un solo momento a fin de conocer la percepción de la unidad de análisis y poder analizar e interpretar los resultados obtenidos. Hernández y Mendoza (2018) considera una investigación transversal cuando la aplicación de la medición; es decir, el instrumento se origina en un solo y único momento del estudio.

2.2 Población, muestra y muestreo

Población

La población es conceptualizada como todo objeto o sujeto partícipe del fenómeno o evento objeto de estudio; es decir, la totalidad de las personas a estudiar; cabe enfatizar, no siempre se refiere a individuos también pueden ser registros o documentos (Paniagua & Condori, 2018).

En el caso del estudio, la población es finita debido a que se conoce la cantidad de colaboradores que laboran en la empresa Grupo Fe ubicada en San Borja, el cual estuvo conformada por 226 colaboradores. Dichos datos numéricos considerados en esta población se obtuvieron de la información brindada por el área de recursos humanos.

Muestra

La muestra es definida como una porción representativa de toda la población quienes presentan características similares; además, de ella se obtendrán los datos e información requerida por el investigador con el fin de desarrollar los objetivos de la investigación; por ello, se divide en dos las probabilísticas y no probabilísticas (Arias

& Covinos, 2021). En la investigación se consideró una muestra representativa de 143 colaboradores de la empresa Grupo Fe ubicada en San Borja, siendo una muestra probabilística; puesto que, todos los colaboradores presentaban la oportunidad de ser escogidos.

Los resultados fueron obtenidos aplicando la fórmula de la población finita la cual considera un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, para lograr mejores resultados, la ecuación se indica a continuación:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N: Población	226
Z: Nivel de Confianza	1.96
p: Proporción	0,5
q: Complemento de P	0,5
d: Error	0,05

Reemplazando los datos pertinentes en la fórmula, para la obtención de la muestra, se consigue la siguiente información:

$$n = \frac{226 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (226 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 143$$

Muestreo

El muestreo empleado en el estudio fue el no probabilístico de tipo intencional; puesto que, los participantes han sido seleccionados de acuerdo con las necesidades del estudio y del investigador. El muestreo no probabilístico según Ñaupas et al. (2018) se refiere a que no todos los participantes de la población presentan la posibilidad de ser escogidos; sin embargo, todos poseen las mismas características que la población, es decir, consideran tienen las cualidades que valoración de las variables.

2.3 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

Existe relación significativa entre el nivel del uso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

Existe relación significativa entre la adopción de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

Existe relación significativa entre la capacitación en las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

2.4 Variables y operacionalización

Arias y Covinos (2021) mencionan que la variable de investigación es aquella que se requiere investigar, la cual será medida con el fin de obtener los datos requeridos para dar respuesta a la pregunta de investigación.

Tabla 1*Operacionalización de la variable tecnologías de información y comunicación*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Ortiz y Hernández (2019) define a las tecnologías de la información y comunicación como herramientas y mecanismos relacionados a las computadoras, sistemas de información, telecomunicaciones y software de aplicación orientados a capturar, almacenar, procesar, recabar y transferir la información.	Las tecnologías de la información y comunicación fue medida en base a cuatro dimensiones (acceso de las Tic, nivel de uso de las Tic, adopción de las Tic y capacitación en el uso de las Tic) constando de 11 indicadores y 22 ítems.	Acceso de la TIC Nivel de uso de las TIC Adopción de las TIC Capacitación en el uso de las TIC	- Cobertura y tecnología inalámbrica - Conectividad - Inversión en infraestructura - Uso de sistemas de gestión - Uso de software - Grado de implementación - Impacto de tecnologías - Generación de oportunidades - Programas de formación - Herramientas de apoyo - Apoyo institucional	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Asimismo, fue importante operacionalizar la variable competitividad organizacional considerando que es necesario transformar la variable teórica en una variable específica o medible.

Tabla 2*Operacionalización de la variable competitividad organizacional*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Porter (2015) la definida como la habilidad de una organización para mantenerse en el mercado creando productos y servicios de calidad a un mejor precio superiores a su competencia.	La competitividad organizacional fue medida en base a tres dimensiones; (enfoque, liderazgo en costos y diferenciación), constando de 9 indicadores y 18 ítems.	Enfoque Liderazgo en costos Diferenciación	- Participación en el mercado - Entrega óptima - Comportamiento de costos - Costos y precios - Eficiencia operativa - Innovación en procesos - Servicio postventa - Valor agregado - Calidad	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la investigación se utilizaron dos cuestionarios en base a las dimensiones e indicadores de cada variable estudiada de manera independiente para posteriormente asociarlas de forma estadística, los cuales van a ser validados por el criterio de juicio de expertos; además, se comprobó su confiabilidad haciendo uso del alfa de Cronbach con el fin de que su aplicación a la muestra de estudio sea efectiva.

Es fundamental que ambos instrumentos cuenten con dos principios siendo entre ellos la validez y confiabilidad. Dicho esto, la validez según Ñaupas et al. (2018) es definida como un criterio la cual es obtenida por medio de las percepciones de diferentes expertos con el fin de asegurar que la información reflejada en los

instrumentos sea la más adecuada para medir las dimensiones de cada variable abordada en el estudio.

Tabla 3

Resultados de validación de los cuestionarios

Juez experto	Cuestionario de las TIC	Cuestionario de competitividad organizacional
Dr. Crisóstomo Olivares, Jorge Antonio	Aplicable	Aplicable
Mg. Ramos Chang, Jorge Alonso	Aplicable	Aplicable
Mg. Mario Edgar Chura Alegre	Aplicable	Aplicable

El cuestionario de la variable tecnologías de la información y comunicación fue aplicado de manera presencial a los colaboradores de la institución, el cual va a contribuir a la medición de las cuatro dimensiones como acceso de la Tic, nivel de uso de las Tic, adopción de las Tic y capacitación en el uso de las Tic. Asimismo, el instrumento está constituido por 22 ítems con escala tipo Likert.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de tecnologías de la información y comunicación

Características	Descripción
Nombre del cuestionario	Escala de tecnologías de la información y comunicación
Autores	Lucia Santur Aldaz Nicole López Vera
Ámbito de aplicación	Grupo Fe, San Borja
Unidades de información	Colaboradores del Grupo Fe, San Borja
Duración	Entre 10 a 15 minutos
Objetivo	Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en Grupo Fe, San Borja – 2023
Normas de calificación:	Se medirán mediante con los resultados de la desviación estándar

Una vez que los cuestionarios fueron elaborados en base a sus dimensiones e indicadores se procedió a validarlo con tres jueces expertos en la materia de estudio

designados por la universidad, quienes se encargaron de revisar la consistencia de cada ítem a fin de dar su criterio sobre la veracidad de estos y el vínculo con los indicadores propuestos en la operacionalización.

La medición de la fiabilidad del cuestionario sobre tecnologías de la información y comunicación se desarrolló a través de los puntajes proporcionados por la prueba piloto y de acuerdo con el estadígrafo alfa de Cronbach; dado que, se considera que este mecanismo es el más adecuado para establecer la consistencia interna de los cuestionarios en escala Likert.

Tabla 5

Resultados de fiabilidad de la prueba de tecnología de información y comunicación

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de ítems
Acceso de la TIC	,651	4
Nivel de uso de las TIC	,822	6
Adopción de las TIC	,829	6
Capacitación en las TIC	,876	6
Total	,928	22

En la tabla 5 se expone el valor sobre la fiabilidad del instrumento de la constante tecnologías de información y comunicación el cual resultó 0.928 lo que indica que es altamente confiable. Por otro lado, los niveles de confiabilidad de las dimensiones oscilan entre 0,651 y 0,876 lo que asegura la conformidad de los datos para su adecuada aplicación a la muestra de estudio.

Por otro lado, el cuestionario de la variable competitividad organizacional fue aplicado de manera presencial a los colaboradores, el cual va a contribuir a la medición de las tres dimensiones. Esta prueba está constituida por 18 ítems considerando seis afirmaciones por cada dimensión utilizando la escala tipo Likert.

Tabla 6*Ficha técnica del cuestionario de competitividad organizacional*

Características	Descripción
Nombre del Cuestionario:	Escala de Competitividad organizacional
Autores	Lucia Santur Aldaz Nicole López Vera
Ámbito de aplicación	Grupo Fe, San Borja
Unidades de información	Colaboradores del Grupo Fe, San Borja
Duración	10-15 minutos
Objetivo	Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en Grupo Fe, San Borja – 2023
Normas de calificación:	Se medirán mediante con los resultados de la desviación estándar

De igual manera, se efectuó la fiabilidad del instrumento de la constante competitividad organizacional siendo calculado por los valores brindados por los consultados en la prueba piloto mediante el estadígrafo alfa de Cronbach; puesto que, se considera el más adecuado para demostrar la consistencia del cuestionario de Likert.

Tabla 7*Resultado de fiabilidad de la prueba de competitividad organizacional*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de ítems
Enfoque	,697	6
Liderazgo en costos	,772	6
Diferenciación	,854	6
Total	,918	18

Asimismo, en la tabla 7 se visualiza el grado de fiabilidad de competitividad donde se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0.918 evidenciando que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta. Por otra parte, los resultados de confiabilidad de las

dimensiones oscilan entre 0.697 y 0.854 demostrando un grado alto de confiabilidad, siendo por lo tanto adecuado para recoger los datos.

2.6 Procedimientos

De acuerdo con la problemática existente se realizó la revisión literaria pertinente incluyendo artículos científicos para conocer la realidad de diferentes países y de nuestro contexto nacional con un temporizador menor a 5 años considerando información de autores reconocidos. De igual manera, para la fundamentación teórica se realizó una búsqueda de artículos y libros dentro de los últimos 5 años a fin de complementar la teoría.

El desarrollo de la metodología requirió de la consulta a libros de autores reconocidos en este campo para una mejor comprensión del método a emplear. Asimismo, para la recolección de información se solicitó el permiso a la empresa Grupo Fe en San Borja, a fin de que tengan conocimiento sobre la participación de su institución en la ejecución del estudio y se considere el consentimiento informado de la muestra. Por último, se elaboró el cuestionario con el cual se realizó la obtención de datos, la cual posteriormente fue revisada y firmada por expertos para tener un mayor grado de validez en la investigación; además, fue medido su confiabilidad para conocer la consistencia de los ítems y finalmente fue aplicado.

2.7 Análisis de datos

Al ser una investigación un enfoque cuantitativo se elaboró una base de datos con la información recogida de las unidades de análisis en un Excel, para posteriormente los datos sean vertidos en el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26. Luego se realizó el análisis de confiabilidad mediante el análisis estadístico de consistencia interna alfa de Cronbach.

Tabla 8*Escala de valoración del alfa de Cronbach*

Rango	Criterio
1.00	Perfecta confiabilidad
[0,72 a 0,99]	Excelente confiabilidad
[0,66 a 0,71]	Muy confiable
[0,60 a 0,65]	Confiable
[0,54 a 0,59]	Baja confiabilidad
[0,53 a menos]	Nula confiabilidad

Nota. Ñaupas et al., 2018, p. 174

Por otra parte, a través del análisis descriptivo se realizaron tablas y gráficas para un mayor entendimiento del lector. Asimismo, se determinó la correlación de las variables lo que permitió saber en qué medida una variable se asoció con la otra. Luego se desarrolló la prueba de normalidad lo que indicó que la prueba de hipótesis debe realizarse con la Rho de Spearman.

Tabla 9*Escala del coeficiente de Rho de Spearman*

Rango	Escala
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Nota. Ñaupas et al., 2018, p. 182

2.8 Aspectos éticos

En este estudio se consideró los lineamientos proporcionados por la Universidad Autónoma del Perú a fin de lograr un desarrollo investigativo adecuado; además, se respetó las fuentes citadas efectuando el uso correcto de las normas APA

7ª edición y respetando los derechos de propiedad de estos. Afirmando que se usaron principios éticos de veracidad, por lo que los datos usados no han sido alterados con el fin de lograr probar la hipótesis y fueron totalmente reales, sino que reflejan la realidad de los estudios, además de respetar el principio de consentimiento informado; ya que, los consultados eran conscientes de su participación sobre la información brindada y que la misma solo iba a ser usada para fines investigativos; y por último, el principio de originalidad evidenciándose en el porcentaje del Turnitin exigido por la universidad.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 10

Análisis de frecuencia de tecnologías de información y comunicación

Niveles	Colaboradores	%
Bajo	38	26,6
Medio	64	44,8
Alto	41	28,7
Total	143	100,0

En la tabla 10 se expone el grado de las TIC en la entidad estudiada donde 64 colaboradores que representan el 44.8% de los consultados lo señaló en una categoría media; mientras que, 41 colaboradores que representa el 28.7% en rango alto y solo 38 empleados que representan el 26.6% lo mencionan en nivel bajo. Lo cual permite inferir que en el Grupo Fe si poseen de forma gradual con acceso a las tecnologías; además, las usan frecuentemente, si las han adoptado en sus procesos comerciales; sin embargo, aún se reflejan ciertas deficiencias en el componente de capacitaciones a sus miembros; ya que, no los forman generando deficiencias en el uso de dichas tecnologías, por lo que se recomendaría optimizarlo.

Tabla 11

Análisis de frecuencia de competitividad organizacional

Niveles	Colaboradores	%
Bajo	36	25,2
Medio	66	46,2
Alto	41	28,7
Total	143	100,0

En la tabla 11 se describe el grado de la competitividad en el Grupo Fe. En ella se evidencia que 66 colaboradores consultados que representan el 46.2% consideran que la competitividad se encuentra en una categoría media, 41 colaboradores

consultados que representan el 28.7% consideran que la competitividad se encuentra en una categoría alta y 36 colaboradores consultados que representan el 25.2% consideran que la competitividad se encuentra en una categoría baja. Lo cual permite deducir que la entidad si posee un buen enfoque de segmento en el mercado; asimismo, también ejecuta tácticas de liderazgo en costos y se diferencia en su servicio ofertado; no obstante, debería seguir mejorando este componente.

3.2 Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de tecnologías de información y comunicación

Tabla 12

Análisis de frecuencia del acceso de las Tics

Niveles	Colaboradores	%
Bajo	27	18,9
Medio	90	62,9
Alto	26	18,2
Total	143	100,0

En la tabla 12 se describe el grado de acceso a las Tic en el Grupo Fe. En ella se evidencia que 90 colaboradores consultados que representan el 62.9% consideran que el acceso a las Tics se encuentra en una categoría media, 28 colaboradores consultados que representan el 18.9% consideran que el acceso se encuentra en una categoría baja y 26 colaboradores consultados que representan el 18.2% consideran que el acceso se encuentra en una categoría baja. Por lo cual, se infiere que en el Grupo Fe si poseen una buena cobertura y tecnología inalámbrica en todas sus instalaciones permitiendo que el internet logre llegar a todos sus equipos con una buena velocidad; además, de poseer con una buena conectividad a los sitios webs necesarios para la ejecución de sus funciones.

Tabla 13*Análisis de frecuencia del nivel de uso de las Tics*

Niveles	Colaboradores	%
Bajo	23	16,1
Medio	83	58,0
Alto	37	25,9
Total	143	100,0

En la tabla 13 se describe el nivel de uso las Tic en el Grupo Fe. En ella se evidencia que 83 colaboradores consultados que representan el 58% consideran que el nivel de uso las Tic se encuentra en una categoría media, 37 colaboradores consultados que representan el 25.9% consideran que el nivel de uso las Tic se encuentra en una categoría alta y 23 colaboradores consultados que representan el 16.1% consideran que el nivel de uso las Tic se encuentra en una categoría baja. De los resultados se infiere que, en la entidad estudiada si se realiza gradualmente inversión en equipos tecnológicos para sus funciones administrativas; además, usan frecuentemente sus sistemas de gestión y de software para comunicarse con los usuarios y hacer más fácil sus funciones actualizando periódicamente sus sistemas operativos; no obstante, sería ideal que se optimice más para lograr un grado más alto.

Tabla 14*Análisis de frecuencia de adopción de las Tics*

Niveles	Colaboradores	%
Bajo	39	27,3
Medio	72	50,3
Alto	32	22,4
Total	143	100,0

En la tabla 14 se describe el nivel de adopción las Tic en el Grupo Fe. En ella se evidencia que 72 colaboradores consultados que representan el 50,3% consideran que la adopción de las Tic se encuentra en una categoría media, 39 colaboradores consultados que representan el 27.3% consideran que la adopción de las Tic se encuentra en una categoría baja y 32 colaboradores consultados que representan el 22.4% consideran que la adopción de las Tic se encuentra en una categoría alta. Se deduce que, en el Grupo Fe si se cuenta con un buen grado de implementación de sus tecnologías en sus instalaciones donde efectúan sus funciones; además, se ha evidenciado mejoras en el desempeño empresarial agilizando los procesos y ha generado mayores oportunidades para el crecimiento de la empresa; aun así, se observan deficiencias expuestas en el porcentaje de consultados quienes lo exponen en un rango bajo.

Tabla 15

Análisis de frecuencia de capacitación en el uso de las Tics

Niveles	Colaboradores	%
Bajo	87	60,8
Medio	14	9,8
Alto	42	29,4
Total	143	100,0

En la tabla 15 se describe el nivel de capacitación en el uso de las Tic en el Grupo Fe. En ella se evidencia que 87 colaboradores consultados que representan el 60,8% consideran que la capacitación en el uso de las Tic se encuentra en una categoría baja, 42 colaboradores consultados que representan el 29.4% consideran que la capacitación en el uso de las Tics se encuentra en una categoría alta y 14 colaboradores consultados que representan el 9.8% consideran que la capacitación en el uso las Tic se encuentra en una categoría media. Se deduce que en la entidad no se efectúan programas ni cursos de formación referente al uso de tecnologías

digitales; además, no se brindan suficientes materiales informativos o correos institucionales que les facilite su uso; y, por último, no se evidencia apoyo por parte de los directivos o instituciones externas.

Resultados descriptivos de las dimensiones de competitividad organizacional

Tabla 16

Análisis de frecuencia de la dimensión enfoque

Niveles	Colaboradores	%
Bajo	23	16,1
Medio	91	63,6
Alto	29	20,3
Total	143	100,0

En la tabla 16 se describe el nivel de enfoque de la competitividad en el Grupo Fe. En ella se evidencia que 91 colaboradores consultados que representan el 63,6% consideran que el enfoque de la competitividad se encuentra en una categoría media, 29 colaboradores consultados que representan el 20.3% consideran que se encuentra en una categoría alta y 23 colaboradores consultados que representan el 16.1% consideran que el enfoque de la competitividad se encuentra en una categoría baja. Se puede inferir que, la entidad si cuenta con una buena participación en el mercado local; además, de tener una segmentación específica; dado que, brinda servicios en el lapso establecido y sus costos se diferencian de su competencia.

Tabla 17

Análisis de frecuencia de la dimensión liderazgo en costos

Niveles	Colaboradores	%
Bajo	28	19,6
Medio	79	55,2
Alto	36	25,2
Total	143	100,0

En la tabla 17 se describe el nivel el liderazgo de costos en el Grupo Fe. En ella se evidencia que 79 colaboradores consultados que representan el 55,2% consideran que el liderazgo de costos se encuentra en una categoría media, 36 colaboradores consultados que representan el 25.2% consideran que el liderazgo de costos se encuentra en una categoría alta y 28 colaboradores consultados que representan el 19.6% consideran que el liderazgo de costos se encuentra en una categoría baja. Se puede inferir que, la entidad si ejecuta tácticas orientadas en sus precios para fidelizar a sus clientes y resaltar ante la competencia; además, posee una buena eficiencia e innova en sus procesos adquiriendo tecnología actualizada.

Tabla 18

Análisis de frecuencia de la dimensión diferenciación

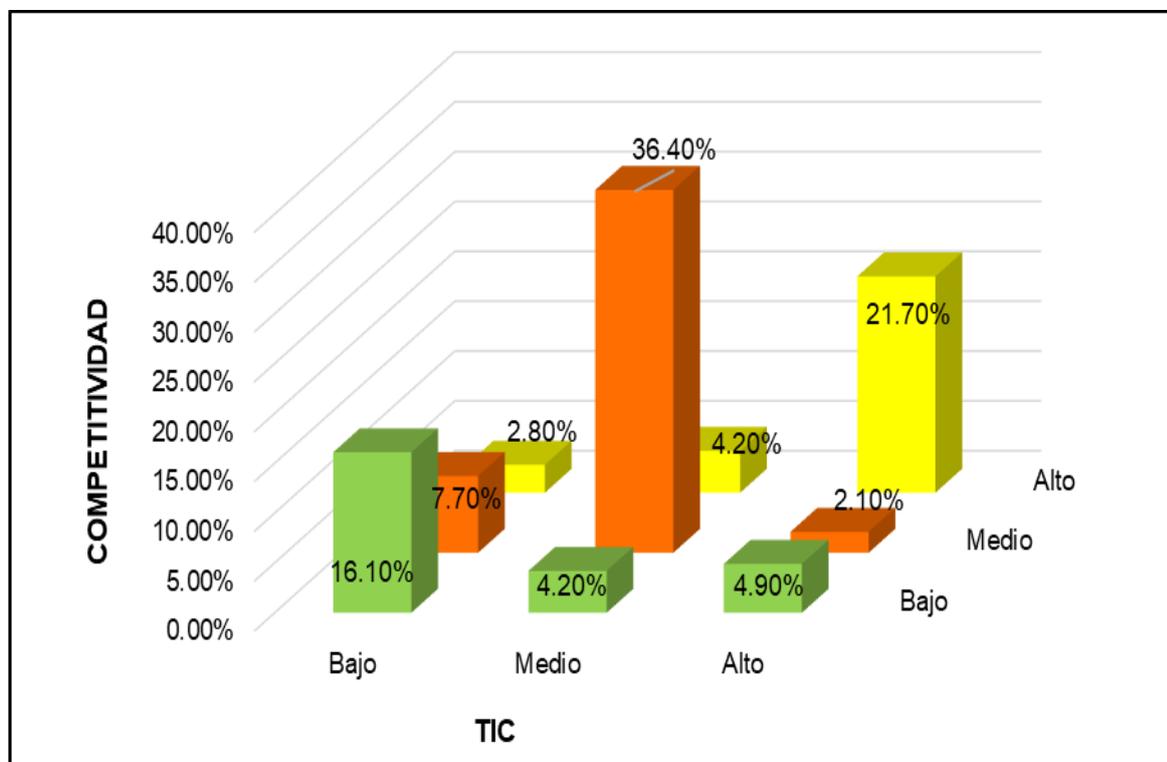
Niveles	Colaboradores	%
Bajo	41	28.7
Medio	68	47.6
Alto	34	23.8
Total	143	100,0

En la tabla 18 se describe el nivel de diferenciación en el Grupo Fe. En ella se evidencia que 68 colaboradores consultados que representan el 47,6% consideran que la diferenciación se encuentra en una categoría media, 41 colaboradores consultados que representan el 28.7% consideran que la diferenciación se encuentra en una categoría baja y 34 colaboradores consultados que representan el 23.8% consideran que la diferenciación se encuentra en una categoría alta. Se puede inferir que, en el Grupo Fe si presenta gradualmente una buena atención personalizada después de la venta logrando diferenciarse; también, se preocupa por incluir un valor agregado a sus servicios e implementar una normativa de calidad; no obstante, se evidencian debilidades ya que un buen porcentaje lo expresa en rango bajo.

3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Figura 1

Tabla cruzada de los resultados entre la Tic y competitividad organizacional



En la figura 1 se presenta el resultado descriptivo de la relación entre las tecnologías digitales y la competitividad organizacional. En ella se observa el 16.10% indican que las TIC y competitividad se asocian en un nivel bajo, el 36.4% considera que se asocian en rango medio y el 21.7% en grado alto. Estos hallazgos permiten manifestar que las variables de estudio presentan una tendencia positiva.

3.4. Prueba de normalidad de las variables

H₀. Las variables tecnologías de la información y comunicación y competitividad presentan una distribución normal.

H_a. Las variables tecnologías de la información y comunicación y competitividad no presentan una distribución normal.

Tabla 19*Prueba de normalidad de las variables*

		Tics	Competitividad Organizacional
N		143	143
Parámetros normales ^{a,b}	Media	89,05	73,99
	Desv. Desviación	9,557	7,955
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,236	,219
	Positivo	,236	,213
	Negativo	-,200	-,219
Estadístico de prueba		,236	,219
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 19 se observan los hallazgos sobre la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables TIC y competitividad. En ella se observa que el grado de significancia de 0.000 para ambas variables siendo un valor inferior a 0.05. Estos resultados indican que los puntajes de las variables no presentan una distribución de contraste normal ($\text{sig.} < 0.05$), lo cual permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Posibilitando conocer que la prueba de hipótesis debe ejecutarse con un estadístico no paramétrico empleándose el Rho de Spearman.

3.5 Procedimientos correlacionales

Contraste de hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

H_a. Existe relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

Tabla 20

Resultado de correlación entre las Tics y competitividad organizacional

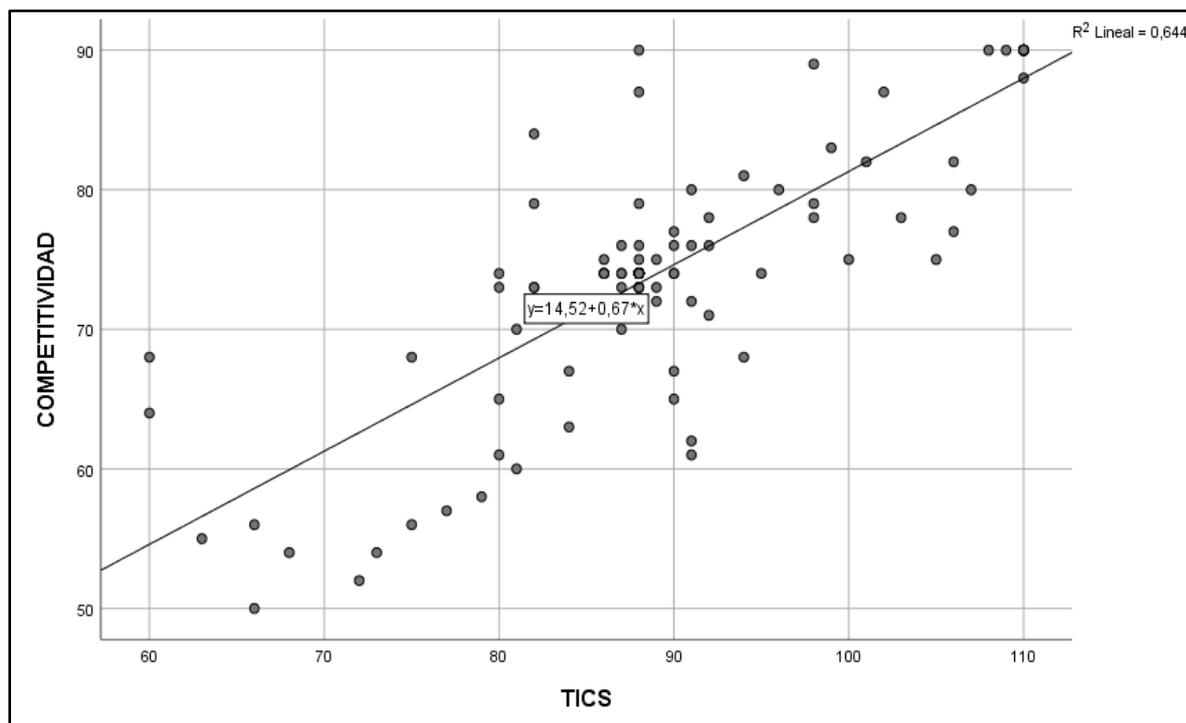
			Competitividad organizacional
Rho de Spearman	Tecnologías de la información y comunicación	Coefficiente de correlación	,672**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	143

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En base a lo expuesto en la tabla 20 sobre la correlación entre las variables de estudio donde se observa un grado significativo de 0.000 el cual resulta inferior a .05 permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Asimismo, se evidencia un coeficiente Rho de Spearman de 0,672 indicando que las variables presentan una asociación positiva moderada en la entidad estudiada.

Figura 2

Diagrama de dispersión de las TIC y competitividad organizacional



En la figura 2 se muestran los hallazgos de dispersión de puntos entre las variables de estudio tecnologías de información y comunicación y competitividad. En

ella se visualiza una tendencia positiva y directa. Lo cual quiere decir, que mientras los puntajes de las Tic sean mayores, los puntajes de competitividad también serán superiores. Todo ello en base a los puntajes otorgados por la unidad de análisis siendo específicamente los colaboradores de la entidad estudiada.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

H₁. Existe relación significativa entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

Tabla 21

Resultado de correlación entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional

			Competitividad organizacional
Rho de	Acceso de las TIC	Coefficiente de correlación	,643**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	143

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21 se expone los resultados de correlación entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional. En ella se observa un grado significativo de 0.000 el cual resulta ser menor a 0.05 permitiendo aceptar la alterna y refutar la hipótesis nula. Además, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,643 indicando la asociación positiva moderada entre el acceso de las TIC y competitividad en la entidad estudiada.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre el nivel del uso de las Tic y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

H₂. Existe relación significativa entre el nivel del uso de las TIC y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

Tabla 22

Resultado de correlación entre el nivel de uso de las Tics y competitividad organizacional

			Competitividad organizacional
Rho de Spearman	Nivel de uso de las TIC	Coefficiente de correlación	,656**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	143

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22 se expone los resultados de correlación entre el nivel de uso de las Tics y la competitividad organizacional. En ella se observa un grado significativo de 0.000 el cual resulta ser menor a 0.05 permitiendo aceptar la alterna y refutar la hipótesis nula. Además, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,656 indicando la asociación positiva moderada entre el nivel de uso de las TIC y competitividad en la entidad estudiada.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la adopción de las TIC y la competitividad organizacional en Grupo Fe, San Borja – 2023.

H₃. Existe relación significativa entre la adopción de las TIC y la competitividad organizacional en Grupo Fe, San Borja – 2023.

Tabla 23

Resultado de correlación entre la adopción de las TIC y la competitividad organizacional

			Competitividad organizacional
Rho de Spearman	Adopción de las TIC	Coefficiente de correlación	,630**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	143

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23 se expone los resultados de correlación entre la adopción de las Tics y la competitividad organizacional. En ella se observa un grado significativo de 0.000 el cual resulta ser menor a 0.05 permitiendo aceptar la alterna y refutar la hipótesis nula. Además, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,630 indicando la asociación positiva moderada entre la adopción de las Tics y la competitividad en la entidad estudiada.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación significativa entre la capacitación en las TIC y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

H₄. Existe relación significativa entre la capacitación de las TIC y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.

Tabla 24

Resultado de correlación entre la capacitación en las TIC y la competitividad organizacional

			Competitividad organizacional
Rho de Spearman	Capacitación en las TIC	Coeficiente de correlación	,514**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	143

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 24 se expone los resultados de correlación entre la capacitación en las Tics y la competitividad organizacional. En ella se observa un grado significativo de 0.000 el cual resulta ser menor a 0.05 permitiendo aceptar la alterna y refutar la hipótesis nula. Además, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,514 indicando la asociación positiva moderada entre la capacitación en las Tics y la competitividad en la entidad estudiada.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En base a la hipótesis general se demostró la presencia de una asociación positiva moderada ($Rho=0.672$; $sig.=0.000$) entre las tecnologías de información y comunicación y competitividad. Dichas afirmaciones, presentan similitud con el estudio efectuado por Zamudio (2021) en su estudio *Tecnologías digitales y competitividad en empresas de transporte limeñas*, donde encontró un vínculo positivo considerable ($Rho=0.67$) entre las TICS y competitividad. De igual manera, tiene concordancia con la investigación de Kubickova et al. (2021) en su artículo “La Industria 4.0 como herramienta para estimular la competitividad de las Pyme” quien halló un impacto positivo de las tecnologías digitales en la competitividad deduciendo que la introducción de elementos de la Industria 4.0 como el big data, computación en la nube entre otros tienen efecto positivo sobre la competitividad de las empresas ($beta=5.1$). También, es contrastado con los indagadores Li et al. (2020) en su estudio “El impacto de las tecnologías digitales en el desempeño económico y ambiental” quienes en sus hallazgos revelaron un efecto indirecto de las Tics en el desempeño económico ($r=0.118$) manifestando que los medios digitales permiten un mejor desarrollo de las organizaciones mejorando sus procesos y actividades comerciales obteniendo superioridad. De igual manera, tiene similitud con Lecerf y Omrani (2020) quienes demostraron una asociación directa entre la innovación e internacionalización ($R^2=0.2006$; $sig.=001$) indicando que la implementación de recursos digitales desarrolla una mejor innovación en los procesos de las empresas produciendo a la misma vez la internacionalización de las pymes. Por lo tanto, se evidencia que a pesar de presentarse investigaciones en rubros diferentes se ha detectado que las tecnologías digitales contribuyen a una mejora en la competitividad estando asociadas fuertemente. Estos resultados se fundamentan con el teórico Ortiz y Hernández (2019) quienes señalan como los mecanismos relacionados a las

computadoras, sistemas de información, telecomunicaciones y software de aplicación orientados a capturar, almacenar, procesar, recabar y transferir la información contribuyendo a la realización de diversas actividades. Por otra parte, González y Alfaro (2005) lo expone como la combinación de recursos digitales que facilitan los procesos de innovación en las organizaciones al permitir la adopción de nuevos procesos. Referente a la competitividad, según Taiye y Edwinah (2021) es la capacidad permanente de la organización para realizar una entrega de bienes y servicios de calidad, superando a la competencia e incrementando su presencia en el mercado.

De acuerdo con la hipótesis específica 1 se obtuvo la presencia correlación positivo moderado ($Rho=0.643$; $sig.=0.000$) entre el acceso de las TIC y competitividad organizacional. Lo cual se contrasta con el hallazgo identificado en la investigación efectuada por Kubickova et al. (2021) en su artículo titulado “La Industria 4.0 como herramienta para estimular la competitividad de las Pyme” quienes hallaron un impacto positivo de la introducción de las Tics en la competitividad ($\beta=5.9$) indicando, que la introducción de elementos de la Industria 4.0 como el big data, computación en la nube entre otros tienen efecto positivo sobre la competitividad de las empresas. De igual manera, tiene concordancia con Martínez et al. (2020) en su estudio “Tecnologías digitales y desempeño empresarial” quien obtuvo un vínculo positivo entre la cultura y las tecnologías digitales y con el desempeño empresarial ($r=0.795$ y $r=0.602$ y $p>0.001$). Es así como, se evidencia que en un mundo actualmente globalizado se requiere el tener acceso a recursos digitales que permitan acelerar y facilitar los procesos comerciales dentro de todas las empresas siendo necesario el innovar e introducir dichos medios a fin de ganar una ventaja sobre la competencia. Concerniente al sustento teórico de esta dimensión según Ayala y

Gonzales (2015) es la entrada de las tecnologías digitales a los ciudadanos, hogares y escuelas, siendo necesario contar con las herramientas apropiadas para su implementación. Teniendo como indicadores a la cobertura la cual es denominada como tecnología inalámbrica lo cual posibilita el funcionamiento de los equipos (Figuroa et al., 2022), la conectividad alude a la transmisión de IP de un punto de origen hacia un punto de destino donde la red actúa de las dos partes (Mulumeoderhwa, 2022).

Según los hallazgos de la hipótesis específica 2 se obtuvo una correlación positiva y moderada ($Rho=0.656$; $sig.=0.000$) entre el nivel de uso de las Tic y la competitividad organizacional. Las hipótesis comparadas con el estudio ejecutado por Kubickova et al. (2021) denominado “La Industria 4.0 como herramienta para estimular la competitividad de las Pyme” quienes hallaron un impacto positivo del uso de tecnologías en la competitividad ($\beta= 9.3$) deduciendo que un mayor uso de los recursos digitales e introducción de ellos para la automatización de sus actividades mejoran su desempeño tecnológico obteniendo ventajas competitivas sobre otras empresas. Igualmente, se contrasta con el estudio de Mescua (2020) quien en su estudio *Big data Analytics y la competitividad de empresas peruanas*, encontró que el 67% de empresas usa el Big data y 60% indica que han obtenido competitividad en consecuencia al uso de la tecnología adoptada pues la utilización de los medios digitales promueve la diferenciación de las entidades sobre su competencia manteniéndola en el mercado a largo plazo. Por otro lado, guarda similitud con la investigación de Zamudio (2021) quien en su estudio *Tecnologías digitales y competitividad en empresas de transporte limeñas*, encontró vínculo positivo y moderado entre los sistemas digitales con la competitividad ($\rho= 0.48$) señalando que el darles un buen uso a los medios digitales contrarresta posibles errores que

impactan en la rentabilidad y competitividad de la empresa. Respecto a lo presentado se hace evidente las mejoras que se obtienen en cualquier tipo de organizaciones al implementar y hacer uso de los sistemas digitales en sus procesos; dado que, gracias a ello se obtienen ventajas competitivas por medio de la automatización y agilización de procesos. Estos hallazgos se complementan con el sustento teórico de Ortiz y Hernández (2019) quien manifiesta que esta dimensión hace referencia a la utilidad que las empresas u organizaciones le otorgan a este tipo de tecnologías entre ellas las computadoras y el internet a fin de facilitar sus actividades comerciales, siendo necesario la inversión en infraestructura tecnológica aludiendo a la adquisición de equipos tecnológicos por parte de la empresa por medio de la adopción de sistemas informáticos o recursos tangibles (Cifuentes & Townsend, 2020); además, del uso de sistemas de gestión resultando la utilidad otorgada a los sistemas automatizados empleando inteligencia artificial (Morera, 2022) y el uso de software que implica a utilidad dada por la organización en los programas de cómputo (Díaz & Solís, 2021).

En base a la hipótesis específica 3 se obtuvo una asociación positiva y moderada ($\rho=0.630$; $\text{sig.}= 0.000$) entre la adopción de las Tic y la competitividad organizacional. Estos hallazgos presentan similitud con el investigador Kubickova et al. (2021) quienes desarrollaron su estudio “La Industria 4.0 como herramienta para estimular la competitividad de las Pyme” hallando un impacto positivo entre la introducción de Tic y competitividad ($\beta=5.4$) infiriendo que la adopción de elementos de la Industria 4.0 como el big data, computación en la nube entre otros tienen efecto positivo sobre la competitividad de las empresas checas. Es decir, ante un buen nivel de implementación de las tecnologías se obtendrán mejoras en el desempeño empresarial agilizando las operaciones generando nuevas oportunidades para la empresa lo cual se asocia con mejoras en la competitividad organizacional.

Esto es reforzado con el teórico Ortiz y Hernández (2019) quien menciona que este constructo alude al grado de implementación de las tecnologías digitales en las empresas; además, su importancia radica en su potencial impacto sobre la productividad y competitividad de las mismas; por lo cual, Gonzáles y Alfaro (2005) fundamentan que requiere de un proceso extenso de aprendizaje por parte de cada organización, pues el nivel de la adopción de dichos recursos representa una medida compuesta la cual considera el número de aplicaciones informáticas y el internet ejecutado por la entidad.

Referente a la hipótesis específica 4 resultó una correlación positiva y moderada ($\rho=0.514$; $\text{sig.}= 0.000$) entre la capacitación en las Tic y la competitividad organizacional. Estos hallazgos son contrastados con la investigación de Guzmán et al. (2020) quien en su artículo "Transformación digital y su efecto en el desempeño laboral en empresas peruanas" encontró una asociación entre la capacidad digital con el desempeño laboral ($r=0.531$) infiriendo que una adecuada capacidad de tecnologías contribuirá a un mejor desempeño de los colaboradores haciendo más ágiles los procesos. Lo cual, permite deducir que la implementación de programas, cursos formativos, el brindar materiales para facilitar el uso de las Tic con el apoyo de directivos e instituciones se vincula con la existencia de una óptima competitividad en las entidades. Esto se complementa con lo expuesto por los teóricos Ortiz y Hernández (2019) quienes definen a esta dimensión como la habilidad de formar al personal o colaboradores sobre el uso adecuado de los sistemas tecnológicos, siendo un factor muy importante en las TICS; puesto que, no serviría de nada el poseer equipos tecnológicos junto con la tenencia del internet si las entidades no promovieran capacitaciones de forma periódica respecto al ámbito tecnológico. Siendo importante fomentar los programas de formación donde se ejecuten cursos orientados a que los

colaboradores conozcan sobre ello (Acosta et al., 2019); además, de tener herramientas de apoyo referido a los elementos proporcionados por las empresas dentro de las capacitaciones (Medina et al., 2021) y finalmente el apoyo de instituciones donde fomenten la adopción de proyectos digitales (Sendón, 2018).

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Referente al objetivo general se concluye la existencia de una correlación positiva y moderada entre las tecnologías de la información y comunicación y la competitividad organizacional en Grupo Fe, siendo demostrado por un resultado rho 0.672. Siendo explicado por los hallazgos descriptivos los cuales señalan que la mayoría de los trabajadores perciben a las Tic en un rango medio con 44.76%; de igual manera, a la competitividad en categoría media con 46.15%. Lo cual significa que, ante la presencia de un total acceso de recursos digitales, un adecuado uso de estas, una correcta adopción a todos los procesos comerciales y la formación de los colaboradores en su uso se asocia con una óptima competitividad.

En base al objetivo específico 1 se confirmó la presencia de una correlación positiva y moderada entre el acceso de las Tic y competitividad organizacional en la entidad estudiada, lo cual fue comprobado por un resultado $\rho=0.643$. Logrando ser explicado por los hallazgos descriptivos los cuales señalan que la mayoría de los trabajadores perciben al acceso de las Tic en un rango medio con 62.94%; de igual manera, a la competitividad en categoría media con 46.15%. De tal modo, infiriendo que el poseer una buena cobertura y conectividad en los equipos e instalaciones posibilitará una mejor agilización de procesos asociándose a una mejora en la competitividad de la empresa.

En base al objetivo específico 2 se comprueba la correlación positiva y moderada entre el nivel de uso de Tic y competitividad organizacional en la empresa Grupo Fe siendo demostrado por un resultado $\rho=0.656$. Logrando ser explicados por hallazgos descriptivos los cuales señalan que la mayoría de los trabajadores perciben al nivel de uso de las Tic en un rango medio con 58.04%; de igual manera, a la competitividad en categoría media con 46.15%. Por lo cual, se deduce que una mayor inversión en infraestructura de equipos digitales y un adecuado uso de

sistemas de gestión y software se asociará con la presencia de una buena competitividad en la empresa.

Conforme al objetivo específico 3 se establece una correlación positiva y moderada entre la adopción de las Tic y competitividad organizacional en el Grupo Fe, evidenciado en un resultado $\rho = 0.630$. Logrando ser explicado por los hallazgos descriptivos los cuales señalan que la mayoría de los trabajadores perciben al acceso de las Tic en un rango medio con 50.35%; de igual manera, a la competitividad en categoría media con 46.15%. Es decir, que ante un buen nivel de implementación de recursos digitales genera beneficios y oportunidades de crecimiento en la empresa lo cual se asociará con una óptima competitividad.

De acuerdo con el objetivo específico 4 se determina una correlación positiva y moderada entre la capacitación en las Tic y competitividad organizacional en el Grupo Fe, lo cual fue demostrado por un resultado $\rho = 0.514$. Pudiendo ser explicado por hallazgos descriptivos los cuales señalan que la mayoría de los trabajadores perciben al nivel de uso de las Tic en un rango bajo con 60.84%; por otro lado, a la competitividad en categoría media con 46.15%. Deduciendo que la aplicación de programas y cursos de formación sobre Tic junto con las herramientas brindadas y el apoyo de parte de los gerentes e instituciones ajenas se fomentará un adecuado uso de los recursos digitales; y, por ende, se asociará con favorecer a la competitividad.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

Referente al objetivo general que determina un grado de asociación positiva y moderada entre las Tic y competitividad organizacional se recomienda al gerente general del Grupo Fe, implementar la estrategia de digitalización y automatización total de los procesos comerciales y actividades laborales por medio de las siguientes actividades: eliminación de todas las funciones manuales específicamente reemplazando los documentos físicos por softwares digitales; asimismo, optimizando el acceso total a todas las instalaciones por medio de la contratación de internet con mayor velocidad, monitoreo digitalizado de la entrega del servicio por medio de la adquisición de un sistema de seguimiento.

Sobre el objetivo específico 1 se explicó el grado de asociación positiva y moderada entre el acceso de las Tic y competitividad se recomienda al gerente general del Grupo Fe, adoptar la estrategia de Inversión en sistemas inalámbricos a través de las siguientes actividades: adaptar al sistema de cableado con fibra óptica sus instalaciones donde no llega su cobertura actual, expandir la memoria RAM de sus equipos de cómputo; por último, la adquisición de equipos que tengan un mayor procesador y ejecutar actualizaciones periódicas de los softwares empleados.

De acuerdo al objetivo específico 2 se encontró un grado de asociación positiva y moderada entre el nivel de uso de Tic y competitividad se recomienda al gerente general del Grupo Fe, establecer la estrategia de desarrollo de un plan de formación en el uso de Tics a través de las siguientes actividades: destinar presupuesto al Plan de Formación en el uso de Tics, planificación de cursos sobre el uso de TICS que duren 1 mes; por otro lado, utilizar nuevas plataformas de comunicación con sus colaboradores como Slack o Microsoft Teams.

En base al objetivo específico 3 el cual se encontró un vínculo positivo y moderado entre la adopción de las Tic y competitividad se recomienda al gerente

general de Grupo Fe, adoptar la estrategia de un plan de sensibilización enfocado a prevenir algunos riesgos o contingencias: actualización de políticas alineadas a fortalecer la adopción de Tics, diagnóstico de debilidades en la adopción de Tics, implementar un programa de concientización sobre la importancia de adoptar al 100% las Tic en la empresa.

Referente al objetivo específico 4 que establece un grado de vínculo positivo y moderado entre las Tic y competitividad se recomienda al gerente general de Grupo Fe, ejecutar la estrategia de programa de capacitación en recursos digitales a través de las siguientes actividades como programas semanalmente cursos de formación teóricos y prácticos sobre TIC para los colaboradores, brindar cursos sobre los programas Office y uso de inventarios electrónicos y realizar alianzas con nuevas instituciones que fomenten las actividades tecnológicas de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Acosta, J. Castillo, M., Cortés, D., Gómez, M., González, J., López, A., & Sandoval, M. (2019). Evaluación de impacto del Programa de Formación Docente en Bogotá. *Educación y Ciudad* (36) 93-104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390635>
- Ali, B., & Anwar, G. (2021). Porter's generic competitive strategies and its influence on the Competitive Advantage. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science*, 7(6), 42-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.22161/ijaems.76.5>
- Anwar, M., & Shah, S. (2020). Entrepreneurial orientation and generic competitive strategies for emerging SMEs: Financial and nonfinancial performance perspective. *Journal of Public Affairs*, 21(1), 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/pa.2125>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación*. Enfoques Consuting.
- Ávila, M., & Morales, M. (2019). Innovación de proceso y de gestión en un sistema de gestión de la calidad para una industria de servicios. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 13(1), 37-56. <https://rches.utem.cl/?p=1163>
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Fondo Editorial de la UIGV.
- Barrera, J. (2020). Control interno, su vínculo con la eficiencia operativa y la rentabilidad. *Vinculatégica EFAN*, 2(3), 734-741. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_1/57%20BARRE RA.pdf
- Becerra, E. (2019). *Efectos de una mediación TIC en el aprendizaje*. EAE.

- Benites, L., Ruff, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M., & Julca, P. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las pymes en Trujillo. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 2(9), 208-236. <https://doi.org/https://doi.org/10.46661/revmetodoscuanteconempresa.3513>
- Bernal, M., & Rodríguez, D. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia et Technica*, 24(1), 85-96. <https://doi.org/10.22517/23447214.20401>
- Bernasconi, E. (2015). *Innovación y competitividad empresarial*. Universitat Rovira I Virgili.
- Bernhofen, D., & Marrón, J. (2018). Retrospectives: On the Genius Behind David Ricardo's 1817 Formulation of Comparative Advantage. *Journal of Economic Perspectives*, 32(4), 227-240. <https://doi.org/10.1257/jep.32.4.227>
- Casetta, E., Monarca, U., Dileo, I., Di Bernardino, C., & Pini, M. (2020). The relationship between digital technologies and internationalisation. Evidence from Italian SMEs. *Industry and Innovation*, 27(4), 1-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/13662716.2019.1696182>
- Cifuentes, W., & Townsend, J. (2020). Modelo de adopción tecnológica para el uso de la nube computacional en las pymes del sector exportador de camarón. *Revista Ciencia & Tecnología*, 20(28), 41-54. <https://doi.org/doi.org/10.47189/rcct.v20i28.395>
- Cortez, A., García, R., & Cortez, M. (2022). Las TICs como parte del proceso de auditoría. *Perfiles de Ingeniería*, 18(18), 115–128. <https://doi.org/10.31381/perfilesingenieria.v18i18.5403>

- Curay, D. (2017). *Estrategia de diferenciación y posicionamiento de Claro en las líneas postpago de los Usuarios Trabajadores del Call Center MDY, Callao, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21127/Curay_RDM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- De Ríos, C. (2018). ¿Cuál es la importancia de implementar estrategias en las organizaciones? *Revista Científica Anfibios*, 1(1), 71-79. <https://doi.org/https://doi.org/10.37979/afb.2018v1n1.20>
- Deza, C., & Sana, F. (2018). *Acceso, uso y percepciones sobre las Tic, por parte de la población del Distrito de Andaray, Provincia Condesuyos, Región Arequipa, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad San Agustín de Arequipa. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_7402f41dfb245be5c912e8f787cbcd64
- Díaz, G., Quintana, M., & Fierro, D. (2021). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *Innova Research Journal*, 6(1), 145-161. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878906>
- Díaz, J., & Solís, J. (2021). Uso de software educativo multimedia en el aprendizaje de la matemática en una institución educativa pública del Callao. *IGobernanza*, 4(13), 206-232. <https://doi.org/doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.106>
- Donawa, Z. (2018). Fuerzas competitivas que moldean la estrategia en la gerencia del sector Mipyme del distrito de Santa Marta -Magdalena, Colombia. *Revista EAN*, 1(84), 98-108. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602018000100097&script=sci_arttext

- Ferrer, R. (2021). Adopción e impacto de las TIC en la gestión de microempresas. *Revista científica en ciencias sociales*, 3(1), 49-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.53732/rccsociales/03.01.2021.49>
- Figuerola, V., Chóez, J., Barreto, J., & Villacreses, C. (2022). 5G tecnología inalámbrica que cambiará el mundo por completo. *Revista UNESUM*, 6(3), 39-48. <https://pdfs.semanticscholar.org/2988/7ce89960c3735d2b915d50466c352da35ca0.pdf>
- Gallardo, E. (2018). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental.
- García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el COVID-19. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12(2), 99-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8188487>
- Garrido, M., & García, Á. (2022). El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación. La importancia de la formación, la información y la sensibilización. *Revista tecnología, ciencia y educación*, 1(21), 155-182. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8228576>
- González, R., & Alfaro, C. (2005). *Tics en las pymes de Centroamérica*. Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Guzmán, C. Navarro, N., Flores, W., & Vicente, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal of data and network science*, 4(4), 337-346. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.9.005>
- Haseeb, M., Iqbal, H., Kot, S., Androniceanu, A., & Jermsitti, K. (2019). Role of Social and Technological Challenges in Achieving a Sustainable Competitive

- Advantage and Sustainable Business Performance. *Sustainability*, 11(14), 1-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su11143811>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill
- Herrera, M., Casanova, C., Herrera, G., Preciado, F., & Bravo, I. (2022). *Estrategia y ventaja competitiva - compilación y análisis*. Grupo Compàs.
- Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Enfoques Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 4(16), 272-283. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Kravchenko, A., & Kyzymenko, I. (2019). The Forth Industrial Revolution: New Paradigm of Society Development or Posthumanist Manifesto. *Philosophy and Cosmology*, 2(2), 120-128. <https://philpapers.org/rec/KRATFI-7>
- Kubickova, L., Kormanakova, M., Vesela, L. y Jelinkova, Z. (2021). The Implementation of Industry 4.0 Elements as a Tool Stimulating the Competitiveness of Engineering Enterprises. *Journal of Competitiveness*, 13(1), 76-94. <https://doi.org/doi.org/10.7441/joc.2021.01.05>
- Lakkwani, M., Dastane, O., Mohd, N., & Johari, Z. (2020). The impact of Technology Adoption on Organizational Productivity. *Journal of industrial distribution & business*, 11(4), 7-18. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.13106/jidb.2020.vol11.no4.7>
- Lattá, C. (2019). Uso de las TIC para proyectos productivos en las instituciones educativas del Municipio Zona Bananera. Magdalena. Colombia. *Koinomia*, 4(7), 233-246. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062691>

- Lecerf, M., & Omrani, N. (2020). SME Internationalization: The impact of Information Technology and Innovation. *Journal of the Knowledge Economy*, 1(11), 805-824. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s13132-018-0576-3>
- Li, Y., Dai, J. y Cui, L. (2020). The impact of digital technologies on economic and environmental performance in the context of industry 4.0: A moderated mediation model. *International Journal of Production Economics*, 22(9), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107777>
- Martínez, E., Cegarra, J., & Alfonso, F. (2020). Digital technologies and firm performance: The role of digital organisational culture. *Technological Forecasting and Social Change*, 15(4), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119962>
- Martínez, J., & Padilla, L. (2020). Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(1), 1-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500747>
- Medina, B., Palacios, W., & Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), 305-317. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466>
- Medrano, A., Rodríguez, S., Venegas, P., & Santillán, N. (2023). Innovación en el desempeño de las empresas del interior del Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(103), 1219-1236. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.19>
- Méndez, V., Méndez, L., & Cruz, A. (2018). La importancia de la administración en las organizaciones como forma para lograr competitividad. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1(1), 1-14. <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/administracion-organizaciones.html>

- Mendoza, J. (2018). Las tecnologías de información y comunicación un gran reto para las PYMES del distrito de Changuinola, República de Panamá. *Revista I+D Tecnológico*, 14(2), 49-56.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33412/idt.v14.2.2073>
- Mendoza, R., & Stucchi, E. (2022). *Relación entre la estrategia competitiva de liderazgo en costo y el desempeño exportador de las empresas peruanas de arándanos hacia el mercado de China durante el período 2016-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
<http://hdl.handle.net/10757/659941>
- Mescua, M. (2020). *El Big Data Analytics y la competitividad empresarial peruana*. [Tesis doctoral, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3941>
- Montalván, M. (2018). *El uso de las TICS en la I.E. 2063 Coronel José Félix Bogado permite alcanzar altos logros de aprendizaje* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/2064?show=full>
- 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. *Convicciones*, 6(11), 69-75.
<https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/418>
- Morera, M. (2022). Los sistemas de información gerencial y su evolución hacia la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 13(1), 95-103.
<https://doi.org/dx.doi.org/10.22458/rna.v13i1.4236>

- Mulumeoderhwa, E. (2022). El mundo de la conectividad: Un paso hacia el crecimiento del Internet de las cosas en México. *ComHumanitas*, 13(1), 72-91.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8517520>
- Muñoz, G., Inda, A., González, M., & Alvarez, C. (2019). Las micro, pequeñas y medianas empresas, una estrategia de aplicación de tecnología para aumentar su competitividad. *Revista Espacios*, 40(20), 1-14.
<https://es.revistaespacios.com/a19v40n20/19402002.html>
- Narczyz, R., Piotr, S., & Heinz, R. (2019). The role of information and communication technologies in socioeconomic development: towards a multi-dimensional framework. *Information Technology for Development*, 25(2), 171-183.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02681102.2019.1596654>
- Naveros, W. (2020). *Adopción del uso de las TIC como gestión de políticas públicas educativas en Institución Educativa 2 de mayo Callao 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44704>
- Núñez, C. (2022). *La competitividad y su relación con la globalización de las empresas vitinícolas exportadoras de Pisco, 2019* [Tesis doctoral, Universidad Ricardo palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma.
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/5763>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Orellana, D., González, I., & Venegas, E. (2020). El costo como factor de gestión empresarial que impactan en la competitividad de las mipymes del sector muebles de madera, sur de Ecuador. *Vinculatégica EFAN*, 15(58), 1562-1573.

http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_2/47_Orellana_Gonzalez_Venegas.pdf

Ortiz, A., & Hernández, L. (2019). *Las TIC en las pymes del siglo XXI*. Ediciones UCC.

Ospina, M., Medina, V., & Rodríguez, J. (2020). Integración de la inteligencia de Negocios, la inteligencia de mercados y la inteligencia competitiva desde el análisis de datos. *Risti* 1(34), 609-619.

[https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Angel-Ospina-](https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Angel-Ospina-Usaquen/publication/344754398_Integracion_de_la_Inteligencia_de_Negocios_la_Inteligencia_de_Mercados_y_la_Inteligencia_Competitiva_desde_el_analisis_de_datos/links/5f946b9ba6fdccfd7b7d38a6/Integracion)

[Usaquen/publication/344754398_Integracion_de_la_Inteligencia_de_Negocios_la_Inteligencia_de_Mercados_y_la_Inteligencia_Competitiva_desde_el_analisis_de_datos/links/5f946b9ba6fdccfd7b7d38a6/Integracion](https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Angel-Ospina-Usaquen/publication/344754398_Integracion_de_la_Inteligencia_de_Negocios_la_Inteligencia_de_Mercados_y_la_Inteligencia_Competitiva_desde_el_analisis_de_datos/links/5f946b9ba6fdccfd7b7d38a6/Integracion)

Pacheco, D., & Rodríguez, R. (2019). Las TIC como estrategia competitiva en la gestión empresarial. *Enfoques: Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 3(12), 286-298.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v3i12.72>

Paniagua, F., & Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación* (2ª ed.). Académica.

Pincay, Y. (2021). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://doi.org/doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>

Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva* (2ª ed.). Patria.

Porter, M. (2016). *Estrategia competitiva*. Patria.

Porter, M. (2017). *Ser competitivo* (9ª ed.). Deusto.

Quintana, J. (2019). *Relación entre las competencias digitales docentes y la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la enseñanza del Idioma Inglés como Lengua Extranjera* [Tesis doctoral,

Universidad Católica del Perú]: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14394>

Ramírez, A., & Pérez, C. (2018). Competitividad en las organizaciones de productores de aguacate en Sucre, Colombia. *International Journal of Rural Development*, 15(81), 1-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6861723>

Ramírez, J., López, V., Ramírez, A., & Morejón, M. (2022). Tecnologías de la información y la comunicación en Salud: Análisis de Componentes principales en la evaluación del desempeño competitivo. *Entre Ciencias e Ingeniería*, 15(30), 22-29. <https://doi.org/10.31908/19098367.2618>

Ramos, V. (2020). Uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC) en el fortalecimiento operativo de las micro, pequeñas y medianas empresas de la provincia Valverde, República Dominicana. *Observatorio de la Economía Lationamericana*, 1(2), 28-50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8504210>

Rodríguez, J., & Cortez, M. (2020). La posición de las Ciencias de la Computación en el Diseño Curricular para la Escuela Secundaria Argentina: Una Revisión Sistemática. *Journal of Sadio*, 19(2), 136-150. <https://publicaciones.sadio.org.ar/index.php/EJS/article/view/172>

Saavedra, M. (2019). La competitividad en mipymes dirigida por mujeres en la Ciudad de México. *Ciencias Administrativas*, 1(1), 52-64. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e055>

Salas, K., Meza, J., Obredor, T., & Mercado, N. (2019). Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad y productividad en el sector metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica*, 30(2), 25-32. <https://doi.org/dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>

- Sánchez, J., Delgado, G., Quijano, S., Gómez, G., & Delgado, D. (2019). Elementos de competitividad sistémica y la relación costo privado. *Digital Publisher*, 4(3), 48-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144025>
- Sánchez, M., & De La Garza, M. (2018). Tecnologías de información y desempeño organizacional de las pymes del noreste de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 298-311. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i82.23750>
- Schallmo, D., & Williams, C. (2018). Historia de la transformación digital. *SpringerBriefs in Business*, 1(1), 3-8. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-72844-5_2
- Sendón, J. (2018). Modelo de empresa de base tecnológica en instituciones de educación superior ecuatorianas. Caso de estudio: Facultad de Ciencias Informáticas ULEAM. *Informática y sistemas*, 1(20), 1-10. <https://doi.org/dx.doi.org/10.33936/isrtic.v2i2.1436>
- Sulca, L. & Zárate, M. (2021). *Desarrollo y competitividad*. Grao.
- Taiye, I. & Edwinah, A. (2021). Workforce Diversity and Organizational Competitiveness of Small and Medium Enterprises (SMES). *International Journal of Management Sciences*, 9(1), 28-44. <http://www.arcnjournals.org/images/ASPL-IJMS-2021-9-1-3.pdf>
- Vera, J. (2013). *Competitividad empresarial y los factores estructurales y de gestión en las empresas de servicios del distrito de Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2018>
- Vlados, C. (2019). Porter's Diamond Approaches and the competitiveness Web. *International Journal of Business Administration*, 10(5), 33-52. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3452402

Zamudio, J. (2021). *Las TICS y su relación con la competitividad de las empresas de Gasoducto Virtual, en la ciudad de Lima. Caso: Empresa de Transporte El Gran Z, 2019-2020* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]: Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17295>

Zhang, X., Xu, Y., & Ma, L. (2022). Research on Successful Factors and Influencing Mechanism of the Digital Transformation in SMEs. *Sustainability*, 14(5), 1-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su14052549>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tecnologías de información y comunicación y competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023</p>	Variable 1: Tecnologías de información y comunicación			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
				Acceso de la TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura/Tecnología inalámbrica - Conectividad 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Nivel de uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión en infraestructura - Uso de sistemas de gestión - Uso de software 	
				Adopción de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de Implementación de tecnologías - Impacto de Generación de oportunidades 	
			Capacitación en el uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Programas de formación 		
	<p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023. Determinar la relación que existe entre el nivel</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el acceso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023 Existe relación</p>				

<p>¿Cuál es la relación entre el nivel del uso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la adopción de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación en las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023?</p>	<p>del uso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la adopción de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.</p> <p>Determinar relación existe entre la capacitación en las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023.</p>	<p>significativa entre el nivel del uso de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023</p> <p>Existe relación significativa entre la adopción de las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación en las Tics y la competitividad organizacional en el Grupo Fe, San Borja – 2023</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de apoyo - Apoyo institucional 			
			Variable 2: Competitividad organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
			Enfoque	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en el mercado - Entrega óptima - Comportamiento de costos 	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>		
Liderazgo en costos	<ul style="list-style-type: none"> - Costos y precios - Eficiencia operativa - Innovación en procesos 						
Diferenciación	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio postventa - Valor agregado - Calidad 						
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados			

<p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 226 colaboradores de la empresa.</p> <p>Muestra: 143 colaboradores</p>	<p>Variable 1: Tecnologías de la información</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre Tics</p> <p>Variable 2: Competitividad organizacional</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre competitividad organizacional</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <p>Tablas de frecuencias</p> <p>Gráficos estadísticos</p> <p>Medidas de dispersión:</p> <p>Gráfico de dispersión</p> <p>Estadísticos inferenciales</p> <p>Rho de Spearman</p>
--	--	--	---

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El presente cuestionario está dirigido a los colaboradores de la empresa Grupo Fe, con el objeto de conocer sobre la aplicación de las tecnologías de información y comunicación. De igual forma, se debe enfatizar que la información proporcionada será utilizada exclusivamente para fines académicos, manteniendo discrecionalidad y anonimato; por lo cual, se le agradece su colaboración para el correcto llenado del instrumento.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N.º	Ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Acceso de las TIC						
1.	La sede principal de la organización tiene una amplia cobertura de internet que abarca todo el edificio para el uso de las TIC.					
2.	La empresa tiene acceso a internet por fibra óptica para contar con una mayor velocidad llegando hasta los 300 kbps.					
3.	La empresa tiene una conexión inalámbrica fija en todos sus monitores LED y CPU los cuales cuentan con un procesador Intel Core i7, una memoria RAM y una unidad de almacenamiento.					
4.	La entidad posee conectividad a páginas webs, correo electrónico, entre otros para optimizar sus procesos internos mejorando la productividad con una conexión rápida y estable.					
Dimensión 2: Nivel de uso de las TIC		1	2	3	4	5
5.	La empresa invierte en equipos de cómputo modernos para realizar funciones administrativas.					
6.	La empresa invierte en actualizaciones de software para optimizar la gestión administrativa.					
7.	La empresa utiliza sistemas de gestión en sus equipos para la simplificación de sus funciones.					

8.	La entidad utiliza sistemas de gestión informativos para comunicarse con sus clientes.					
9.	La entidad utiliza sistemas de software originales (Genisis o Serverus) en sus procesos administrativos.					
10.	La entidad usa softwares actualizados para optimizar los procesos administrativos.					
Dimensión 3: Adopción de las TIC		1	2	3	4	5
11.	Considera que el grado de implementación de las TIC es bueno y se evidencia en la práctica y aprendizaje por parte de los colaboradores.					
12.	La empresa presenta una implementación total de TIC en sus instalaciones.					
13.	La adopción de computadores ha contribuido a una mejora en el desempeño de la empresa.					
14.	La adopción de tecnologías ha posibilitado agilizar los procesos operacionales.					
15.	Los recursos digitales han generado que la entidad realice sus transacciones comerciales en línea.					
16.	La adopción de TIC genera diversas oportunidades para el crecimiento de la empresa.					
Dimensión 4: Capacitación en el uso de las TIC		1	2	3	4	5
17.	La entidad realiza programas de formación relacionados al uso de TIC.					
18.	La entidad ofrece cursos interactivos vinculados al uso de TIC para fortalecer sus competencias.					
19.	Considera que la entidad le brinda materiales informativos sobre el uso de las TIC.					
20.	La entidad le proporciona correos institucionales para el manejo de información de clientes.					
21.	Los directivos de la empresa apoyan los programas de formación sobre las TIC.					
22.	La entidad se apoya en instituciones que brinden servicios de capacitación acerca de las TIC.					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario está dirigido a los colaboradores pertenecientes a la empresa Grupo Fe, con el objeto de conocer su percepción sobre la competitividad organizacional. De igual forma, se debe enfatizar que la información proporcionada será utilizada exclusivamente para fines académicos, manteniendo discrecionalidad y anonimato; por lo cual, se le agradece su colaboración para el correcto llenado del instrumento.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N.º	Ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Enfoque						
1.	Cree que la empresa posee una buena participación en el mercado local a través del servicio de calidad que brinda y contar con personal altamente capacitado.					
2.	La empresa tiene una mayor participación en su segmentación dirigida en el nivel socioeconómico B y C.					
3.	Considera que la empresa entrega óptimamente su servicio ofertado a través de una buena presentación, calidad del servicio, estrategias de marketing y una efectiva atención presencial cumpliendo las expectativas de nuestros clientes.					
4.	La empresa entrega el servicio y bienes en el tiempo previamente establecido.					
5.	Los costos de la empresa que se encuentra en el área logística se diferencian de las empresas competidoras las cuales son Parque del Recuerdo o Jardín de la Paz.					
6.	Considera que la empresa se interesa por reducir sus costos en mantenimiento en los equipos de ataúdes, salario para obtener mayores utilidades.					
Dimensión 2: Liderazgo en costos		1	2	3	4	5

7.	Considera que la entidad adopta estrategias como fidelizar a sus clientes o incorporar nuevas tecnologías para reducir los costos del servicio ofertado.					
8.	La entidad realiza una fijación de precios por debajo de la competencia.					
9.	La entidad realiza sus procesos comerciales de forma eficiente cada mes.					
10.	Considera que la entidad utiliza sus recursos tecnológicos eficientemente para fidelizar a sus clientes mediante redes.					
11.	Considera que la entidad invierte en equipos como laptop LG o Lenovo con una memoria de 12 de RAM para mejorar sus procesos.					
12.	La empresa se preocupa por innovar en sus procedimientos operativos estratégicos para retener a sus clientes.					
Dimensión 3: Diferenciación		1	2	3	4	5
13.	La entidad se diferencia de su competencia por brindar una atención personalizada posterior a la venta.					
14.	La entidad se diferencia de otras empresas en su servicio postventa.					
15.	La entidad provee sus servicios con un valor agregado diferente a su competencia.					
16.	El servicio ofrecido por la entidad posee diversos atributos o características especiales.					
17.	El servicio ofertado por la empresa es de una calidad superior frente a la competencia.					
18.	El sistema de gestión de calidad (normativa ISO 9001) que posee la empresa es superior a su competencia.					

Anexo 3. Fichas de validación por criterio de jueces

Validación del instrumento: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [x]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

DOCTOR CRISTÓBAL RAMO OLIVARES JORGE ANTONIO DNI: 09288593

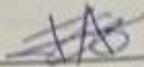
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg./Lic./Ing.:

DOCTOR CRISTÓBAL RAMO OLIVARES JORGE ANTONIO DNI: 09288593

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Documento que acredita la investigación en la empresa



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

EMPRESA "GRUPO FE"

San Borja, 30 de noviembre del 2023

Señores

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

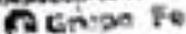
Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) Claudia Mónica, Rabanal Arana identificado con DNI 70029978 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL EN GRUPO FE, SAN BORJA – 2023"

Estas actividades fueron realizadas los días 01/11/2023 al 10/11/2023 en la Av. Javier Prado Este 3580 – San Borja, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Grupo Fe.

El Sr(a) Claudia Mónica, Rabanal Arana contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencialidad.

Atentamente


CLAUDIA MÓNICA RABANAL ARANA
COORDINADORA DE COMARCAS


Firma y sello

Av. Javier Prado Este 3580 - San Borja, Lima - Perú
Cel: 944575953 / E-mail: claudiar@grupofe.com.pe

Anexo 5. Informe de coincidencia

NICOLE ALESSANDRA LOPEZ VERA LUCIA NAYELLI... TESIS PARA ... [↔ Cambiar a la nueva versión](#) [📄 Detalles de la entrega](#)

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO FE, SAN BORJA – 2023

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORAS
LUCIA NAYELLI SANTUR ALDAZ
ORCID: 0000-0003-1046-2957
NICOLE ALESSANDRA LOPEZ VERA
ORCID: 0000-0002-0477-1940

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Compartir

Página 1 de 118

Fuentes principales **Todas las fuentes**

51 Similarity Exclusiones

14%
Similitud general

0
Marcas de alerta

14%
Similitud general

Detalles del documento

--
AI

1	repositorio.autonoma.edu.pe	INTERNET	7%
2	hdl.handle.net	INTERNET	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe	INTERNET	<1%
4	Universidad Cesar Vallejo on 20...	TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
5	repositorio.une.edu.pe	INTERNET	<1%

Anexo 6. Base de datos

ENCUES TADOS	VARIABLE 1: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION																				VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL																						
	DIMENSION 1				DIMENSION 2				DIMENSION 3				DIMENSION 4				DIMENSION 2.1				DIMENSION 2.2				DIMENSION 2.3																		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40			
1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	
4	5	4	4	5	3	5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	1	4	1	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	
5	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
6	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
7	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	
8	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5		
9	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5		
10	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
11	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5		
12	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	
16	2	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
17	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	2	2	2	4	4	2	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
18	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
22	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
23	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
24	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5
27	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
28	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5		
29	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
30	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
31	3	3	3	4	2	5	3	3	2	3	5	4	4	5	4	5	2	2	5	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	1	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	
32	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	2	5	4	4	4	4	5	5	5		
33	3	2	4	4	3	3	2	3	2	5	3	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	
34	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5		
35	3	3	2	3	3	3	4	3	1	2	3	3	2	3	4	5	4	4	2	3	2	4	3	4	4	2	2	4	2	3	3	4	2	4	3	4	5	2	3	2	3	2	
36	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5		
37	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5		
38	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5		
39	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5		
40	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	3	5	3	4	3	4	1	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3		

ENCUESTADOS	VARIABLE 1: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL																								
	DIMENSIÓN 1				DIMENSIÓN 2				DIMENSIÓN 3				DIMENSIÓN 4				DIMENSIÓN 2.1				DIMENSIÓN 2.2				DIMENSIÓN 2.3																
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	
41	2	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
42	2	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
43	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
44	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
45	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3	4		
46	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5		
47	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	
48	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3		
49	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
50	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
51	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
52	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
53	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
54	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
55	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
56	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
57	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	
58	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
59	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
60	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
61	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
62	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
63	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
64	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
65	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
66	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
67	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
68	4	2	2	4	4	5	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	
69	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	
70	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
71	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	5	5
72	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
73	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
74	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
75	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	
76	3	3	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	5	1	1	4	3	3	3	4	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	3	4	3	4		
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2		
79	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	2	1	3	1	1	4	5	4	5	5	1	3	3	4	4	2	4	5	4	5	5	5		
80	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4		

ENCUESTADOS	VARIABLE 1: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																VARIABLE 2: COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL																												
	DIMENSION 1				DIMENSION 2				DIMENSION 3				DIMENSION 4				DIMENSION 2.1					DIMENSION 2.2					DIMENSION 2.3																		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40					
81	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	1	2	2	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
83	3	2	3	3	2	4	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4		
84	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	1	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
85	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5		
88	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
89	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
90	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	1	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	5	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
91	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
92	5	3	2	3	2	2	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	
93	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
94	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
95	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
96	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
97	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
99	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
100	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
101	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
105	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
107	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
108	3	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
111	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
112	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
113	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
115	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
116	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
120	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	

Anexo 7. Plan de acción

Plan de acción para mejorar las tecnologías de la información y comunicación y competitividad para la empresa Grupo Fe, San Borja - 2023

7.1. Presentación

El correspondiente plan de acción para mejorar las tecnologías de la información y comunicación y competitividad de la entidad Grupo Fe, San Borja posibilitará que la empresa logre tener un mejor desarrollo de sus procesos operativos y comerciales; puesto que, se agilizarán las funciones por parte de los colaboradores beneficiándose a sí mismos y en conjunto a la empresa a través de un adecuado uso de los medios digitales trayendo como consecuencia un mejor desempeño económico y financiero y una mayor competitividad en el mercado local y nacional.

Asimismo, se expone como propósito principal del plan realizar una evaluación y análisis de forma periódica de la empresa sobre las tácticas o estrategias propuestas en la respectiva matriz de recomendaciones; de igual forma, reconocer las debilidades a fin de contrarrestarlas, potenciar las fortalezas por medio de las tácticas mencionadas y de la mano con los recursos propios de la entidad.

La ejecución del plan de acción por parte del Grupo Fe permitirá que se optimice el acceso, uso y adopción de los medios digitales por parte de los colaboradores; además, de contribuir al desarrollo de nuevas habilidades tecnológicas a los miembros trayendo como beneficios una alta productividad, mejor servicio ofertado, aumento de cartera de clientes; y, por ende, una mayor competitividad en el mercado.

En conclusión se expuso que la entidad si presenta de forma gradual acceso y uso de las TIC, de igual manera, si han adoptado dichos recursos para la ejecución de algunos procesos; sin embargo, aún presentan falencias en la automatización total

de los procesos; puesto que, los colaboradores no poseen los conocimientos y herramientas necesarias para formarse en el empleo de los equipos digitales haciendo que estos efectúen aún sus tareas de manera manual trayendo como consecuencia continuos retrasos en la entrega del servicio, atención a sus usuarios, monitoreo de entregas y seguimiento a sus clientes potenciales terminando por perjudicar su competitividad frente a las empresas rivales.

7.2 Misión

Transformar positivamente la vida de las personas brindándoles soluciones accesibles que les permitan enfrentar las necesidades más profundas de la vida.

7.3 Visión

Ser reconocidos como el grupo empresarial más importante del país, que ofrece alternativas de solución a sus clientes con una mirada diferente de la vida. Enfocados en ser una fuente de oportunidades con fines nobles y humanos, tanto para nuestros clientes como colaboradores.

7.4 Valores

- Excelencia y calidad. Se desea alcanzar el más elevado desempeño con la total satisfacción de sus clientes, colaboradores y accionistas.
- Integridad. Ser transparentes en la toma de decisiones empresariales y en los procesos operativos.
- Lealtad. Ser leal a la confianza de los clientes, directivos, accionistas y colaboradores.
- Credibilidad. Ser consistentes en las palabras y acciones para el logro de metas organizaciones.
- Compromiso. Involucrarse íntegramente con el trabajo realizado para alcanzar el éxito institucional.

- Cooperación. Brindar respeto y apoyo mutuo a los integrantes por medio de las funciones y logros compartidos.
- Respeto. Proporcionar respeto pleno a los miembros, directivos y accionistas teniendo consideración con sus sentimientos.
- Innovación. Proporcionar respuestas a los cambios optimizando periódicamente el desempeño de los procesos y servicios brindados.
- Unión. Fundar siempre la integración de individuos, equipos u entidades que permitan un mejor desarrollo organizacional.

7.5 Análisis FODA

MATRIZ FODA	FORTALEZAS: <ul style="list-style-type: none"> - Posición competitiva establecida en el sector. - Experiencia de más de 20 años en el mercado. - Amplia diversificación de su cartera de servicios. - Adopción de TICS en sus instalaciones. - Implementación de diversas estrategias competitivas. 	DEBILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Desactualización en la ejecución de sus procesos comerciales y operativos. - Poco empleo de medios comunicativos digitales. - Gradual uso de TICS - Ausencia de programas de capacitación en el uso de TICS. - Retrasos en la entrega del servicio. - No se orienta a enfocarse en una sola estrategia competitiva.
OPORTUNIDADES: <ul style="list-style-type: none"> - Aparición de nuevos cambios tecnológicos. - Cambios en la oferta de servicios por parte de los clientes. - La entidad si posee financiamiento para invertir en mayor infraestructura de TICS contando con capital propio; además, que esta posee con socios y cuenta con historial crediticio en instituciones 	ESTRATEGIA (FO) <ul style="list-style-type: none"> - Adopción de innovación tecnológica en todos los procesos para atraer más clientes (F1, O1). - Realizar estudios de mercado periódicamente para adaptarse a las exigencias actuales y futuras (F2, F3, O2). 	ESTRATEGIA (DO) <ul style="list-style-type: none"> - Digitalización al 100% de sus procesos comerciales (D1, D3, O1). - Adopción de un software de comunicación interna (D2, O3). - Ejecutar programas formativos de TICS para adaptar los procesos a las exigencias del cliente (D4, O2). - Implementar sistemas de monitoreo de la entrega del servicio (D5, O2, O3).

<p>bancarias para poder solventar la adquisición de recursos tecnológicos; asimismo, por si sola la entidad maneja un flujo de efectivo positivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Automatización al 100% de operaciones comerciales y procesos operativos (F4, O3). 	<ul style="list-style-type: none"> - Enfocarse solo en una estrategia competitiva de acuerdo al mercado dirigido (D5, O2).
<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de inestabilidad política. - Incertidumbre de inestabilidad en la economía. - Presencia de nuevos competidores locales y nacionales. - Pérdida de competitividad en los últimos 2 años. 	<p>ESTRATEGIA (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un plan de contingencia que permita prever futuros riesgos políticos y económicos e identificar oportunidades de negocio (F1, F2, A1, A2). - Reducir sus costos a un menor precio que los nuevos competidores (F3, A3). - Capacitar a colaboradores en la adopción de TICS para obtener mayor provecho ante los nuevos entrantes (F4, A3). - Orientarse solo en una estrategia competitiva (F5, A3). 	<p>ESTRATEGIA (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar una planificación preventiva financiera y económica de la empresa en función a la evaluación de riesgos en sus procesos operativos (D1, A1, A2). - Utilización al 100% de los medios tecnológicos para la comunicación y procesos operativos y comerciales (D2, D3, A3). - Realizar nuevas alianzas con empresas que ofrezcan talleres teóricos y prácticos de TICS para formar a los colaboradores (D4, O3). - Identificar las debilidades de la gestión logística de su servicio (D5, A3). - Realizar un diagnóstico interno de sus debilidades en los últimos 2 años y orientarse en optimizarlas (D5, A4). - Establecer solo dos estrategias para cada mercado local y nacional (D6, A3, A4).

PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y COMPETITIVIDAD PARA LA EMPRESA GRUPO FE, SAN BORJA - 2023

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1: Eliminar todas las funciones manuales en procesos comerciales (recepción de documentación física y facturación)	Se hará uso de un software de gestión documental y de facturación para digitalizar totalmente ambos procesos.	Adquisición de un software que se adapte mejor a los requerimientos de la empresa.	Talento humano Recursos tecnológicos Recursos económicos	Enero 2024	Gerente general del Grupo Fe.	Según el sitio de Mercado Libre (2023) el costo de un software de gestión documental es de S/62.00 al mes; por otro lado, el sistema de facturación es S/350.00 anual siendo S/.29.00.
Acción 2: Contratación de internet con mayor velocidad a la actual.	Se ejecutará la contratación de internet con una velocidad aproximada a 768 kbps.	Se hará un estudio de mercado sobre los proveedores de Internet y se escogerá el que tenga una velocidad aproximada a la solicitada.	Talento humano Recursos económicos	Febrero 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	Según el sitio de la web de Entel el precio del internet con velocidades de 500 Mbps tiene el precio de S/240.00 mensual.
Acción 3: Monitoreo digitalizado de la entrega del servicio	Adquisición de un sistema de seguimiento digitalizado que	Se destinará una parte del presupuesto para la contratación del sistema de seguimiento	Talento humano Recursos económicos	Marzo 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	Según Antsroute (2023) el costo es de S/69.00 mensual.

adquiriendo un sistema de seguimiento.	permita monitorear la entrega de los servicios.	escogiendo el más conveniente.				
Acción 4: Adaptar un sistema de cableado con fibra óptica en las instalaciones donde no llega la cobertura actual.	Contratar un sistema de cableado con fibra óptica en áreas de la empresa donde no se tenga routers de internet.	Se destinará una parte del presupuesto para la contratación del sistema de cableado.	Talento humano Recursos económicos	Abril 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	Según la página de UPCOM (2022) el costo es de S/22.32 por 30 cm de cableado; es decir, dependerá de lo que se requiera en la entidad.
Acción 5: Expandir la memoria RAM de sus equipos de cómputo para un mejor almacenamiento.	Adquisición de nuevas memorias RAM para los equipos de cómputo.	Se destinará parte del presupuesto y luego se hará la compra de memorias RAM que sean superiores a las actuales	Talento humano Recursos económicos	Mayo 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	Según el sitio de Mercado Libre (2023) el costo es de S/155.00 soles de las memorias RAM de 16 GB.

Acción 6: Adquisición de equipos con un mejor procesador	Se van a adquirir equipos nuevos y modernos priorizando que tengan un mejor procesador a los actuales.	Se destinará parte del presupuesto y se hará la compra de equipos de cómputo con mejor procesador entre ellos el Intel Core.	Talento humano Recursos económicos	Junio 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	Según el sitio de Mercado Libre (2023) el costo de CPU con mejor procesador es el Intel Core con S/155.00
Acción 7: Ejecutar actualizaciones de los softwares empleados	Se van a realizar actualizaciones a los softwares que ya emplea la entidad.	Se destinará parte del presupuesto y se buscará el precio más conveniente para la actualización de los softwares.	Talento humano Recursos económicos	Julio 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	Según el sitio de Mercado Libre (2023) el costo de una actualización y activación de software es de S/267.00.
Acción 8: Destinar presupuesto al Plan de formación en el uso de TICS.	Se destinarán recursos económicos del presupuesto para la ejecución del Plan de Formación en uso de TICS.	Se ejecutará una reunión con los directivos de la empresa donde se proponga destinar parte del presupuesto a un Plan de formación en el uso de TICS evidenciando las fortalezas de su implementación.	Talento humano Recursos económicos	Agosto 2024	Actividades a cargo del departamento de recursos humanos.	Según el sitio web Impulsa (2023) el porcentaje que se debe asignar es el 5% del presupuesto para que se ejecute la formación a los colaboradores.

Acción 9: Planificación de cursos sobre el uso de TICS.	Planificación de cursos sobre el uso de TICS para los colaboradores estableciendo el tiempo y días donde se ejecutará.	Se escogerá los temas que se brindarán estableciendo el tiempo de cada actividad.	Talento humano	Agosto 2024	Actividades a cargo del departamento de recursos humanos.	No se tendrá ningún costo adicional.
Acción 10: Utilizar nuevas plataformas de comunicación con sus colaboradores como Slack y Microsoft Teams.	Se emplearán plataformas digitales de comunicación para mantener contacto con los colaboradores entre ellos Microsoft Teams.	Se crearán cuentas gratuitas en la plataforma de Microsoft Teams para todos los miembros de la entidad a fin de efectuar las reuniones diarias por ese medio.	Talento humano	Agosto 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	No tendrá ningún costo; ya que, se usarán cuentas gratuitas.
Acción 11: Actualización de políticas alineadas a fortalecer la adopción de TICS	Se actualizarán las políticas alineadas a las TIC con el fin de adoptar al 100% los procesos con	Se ejecutará una reunión con los directivos donde se planteará la creación de nuevas políticas y actualización de las ya existentes sobre las TIC.	Talento humano	Septiembre 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	No se tendrá ningún costo sobre ello.

	los medios digitales.					
Acción 12: Diagnóstico de debilidades en la adopción de TICS.	Se efectuará un diagnóstico detallado para identificar las debilidades en la adopción de las TIC.	Se creará un equipo de colaboradores quienes estarán a cargo de realizar el diagnóstico quienes revisarán todas las instalaciones para identificar los puntos débiles en la adopción de TICS y fortalecerlas.	Talento humano	Septiembre 2024	Actividades a cargo del departamento tecnológico.	No se tendrá ningún costo sobre ello.
Acción 13: Implementación un Programa de Concientización sobre la importancia de adoptar al 100% las TIC en la empresa.	Se implementará un Plan de Concientización sobre la importancia de adoptar las TIC.	Se realizará previamente una selección de las actividades que irán plasmadas en el Plan de Concientización para finalmente ser creado y pueda presentarse en una reunión con directivos planteando su aplicación.	Talento humano	Octubre 2024	Actividades a cargo del departamento de recursos tecnológicos.	No se tendrá ningún costo sobre ello.
Acción 14: Programar	Se programarán cursos teóricos y	Se contratará 1 especialista en uso de	Talento humano	Octubre 2024	Actividades a cargo del	Según el sitio Iconc (2023) el costo de

semanalmente cursos de formación teóricos y prácticos sobre TIC para los colaboradores.	prácticos de forma quincenal sobre las TIC orientado a colaboradores.	TIC y se brindarán cursos de 1 hora y media durante 2 días a la semana.	Recursos económicos		departamento de recursos humanos.	contratar especialistas en el desarrollo de Tic estaría costando un aproximado de S/1500.00 soles.
Acción 15: Brindar cursos sobre los programas de Office y uso de inventarios electrónicos.	Se proporcionará cursos en el paquete de ofimática y uso de inventarios electrónicos.	Se contratará 1 especialista seleccionando al más conveniente.	Talento humano Recursos económicos	Octubre 2024	Actividades a cargo del departamento de recursos humanos.	Según el sitio Iconc (2023) el costo de contratar especialistas en el desarrollo de Tic estaría costando un aproximado de S/1500.00 soles.
Acción 16: Realizar alianzas con nuevas instituciones que fomenten las actividades tecnológicas de los colaboradores.	Se realizarán nuevas alianzas con entidades que incentiven el desarrollo de competencias digitales en los colaboradores.	Se contactará con empresas que brinden servicios tecnológicos siendo importante que ambas instituciones consigan beneficios mutuos.	Talento humano	Octubre 2024	Actividades a cargo del departamento de recursos humanos.	Se hará cargo el gerente general.
TOTAL						S/3,599.32