



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“USO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL
DE LAS MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE
VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA PROVINCIA DE PUNO,
PERIODO 2019”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SULMA ARACEL CRUZ PARI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PUNO, PERÚ

2021



DEDICATORIA

A mi madre Elsa Pari Huayta



AGRADECIMIENTO

A ti Dios, gracias por todo.

Mi alma mater, mi Universidad Nacional del Altiplano - Puno y a la Escuela Profesional de Administración por darme la dicha y el privilegio de prepararme en sus aulas y contribuir en mis aprendizajes y formación como un profesional competitivo.

Agradezco también a mi Asesor de tesis; Dr. Manuel Anchapuri Quispe por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, de igual forma a los miembros de jurado Dr. German Molina, MSc. Amira Carpio y MSc. Litzbel Charaja por sus aportes, correcciones efectuadas y haberme guiado y motivado durante todo el desarrollo de la tesis.

Finalmente, a las MYPE por la colaboración brindada para el desarrollo de la investigación y a las personas que colaboraron en la elaboración y culminación del trabajo de investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ANEXOS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 12

ABSTRACT..... 13

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 15

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2.1. Problema general..... 18

1.2.2. Problemas específicos 18

1.3 JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO 18

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 19

1.4.1. Objetivo general 19

1.4.2. Objetivos específicos 20

1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 20

1.5.1. Hipótesis general 20

1.5.2. Hipótesis específicas 20



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.1.3. Antecedentes locales	28
2.2 MARCO TEÓRICO.....	30
2.2.1. Tecnología de información y comunicación	30
2.2.2. Competitividad empresarial	34
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	39

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	41
3.2 PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO	42
3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	42
3.3.1. Técnicas de recolección de datos	42
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos	43
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento	43
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	44
3.4.1. Población.....	44
3.4.2. Muestra.....	44
3.4.3. Muestreo.....	45
3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO	46
3.6 PROCEDIMIENTO	46
3.6.1. Enfoque metodológico	46



3.6.2. Alcance de la investigación.....	48
3.6.3. Diseño de la investigación	48
3.7 VARIABLES	49
3.8 ANÁLISIS DE RESULTADOS	51

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 EXAMINACIÓN DEL USO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA PROVINCIA DE PUNO.	52
4.1.1. Resultados de la dimensión: uso de hardware.....	52
4.1.2. Resultado de la dimensión: uso de software	54
4.1.3. Resultado de la dimensión: uso de redes y telecomunicaciones	55
4.2 DETERMINACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA PROVINCIA DE PUNO, PERIODO 2019.....	58
4.2.1. Resultados de la dimensión: planeación estratégica	58
4.2.2. Resultados de la dimensión: producción y operaciones.....	59
4.2.3. Resultados de la dimensión: aseguramiento de calidad	60
4.2.4. Resultados de la dimensión: comercialización	62
4.2.5. Resultados de la dimensión: contabilidad y finanzas.....	63
4.2.6. Resultados de la dimensión: recursos humanos	64
4.2.7. Resultados de la dimensión: gestión ambiental	65
4.2.8. Resultados de la dimensión: sistemas de información.....	67



4.3 PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ORIENTADOS A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES.	70
4.4 DETERMINACIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA PROVINCIA DE PUNO, PERIODO 2019	75
4.5 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	77
4.5.1. Contrastación de la hipótesis específico 1	77
4.5.2. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	78
4.5.3. Contrastación de la hipótesis general.....	78
4.6 DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES.....	82
VI. RECOMENDACIONES	84
VII. REFERENCIAS.....	86
ANEXOS.....	93

Área: Administración General

Tema: Tecnología de información y comunicación

Competitividad empresarial

Fecha de sustentación: 30 de noviembre de 2021



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Región Puno	41
Figura 2:	Proceso cuantitativo.....	47
Figura 3:	Resultados agrupados de la dimensión de uso de hardware.....	53
Figura 4:	Resultados de la dimensión software agrupada.....	54
Figura 5:	Resultados de la dimensión de redes y telecomunicaciones (agrupada). ..	55
Figura 6:	Resultados de uso de tecnología de información y comunicación (Agrupada).....	57
Figura 7:	Resultados de la dimensión Planeación estratégica.....	58
Figura 8:	Resultados de la dimensión producción y operaciones	59
Figura 9:	Resultados de la dimensión aseguramiento de la calidad.....	61
Figura 10:	Resultados de la dimensión comercialización	62
Figura 11:	Resultados de la dimensión contabilidad y finanzas	63
Figura 12:	Resultados de la dimensión recursos humanos.....	64
Figura 13:	Resultados de la dimensión gestión ambiental	66
Figura 14:	Resultados de la dimensión sistemas de información	67
Figura 15:	Resultado del cuestionario aplicado a empresarios de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.	68
Figura 16:	Coefficiente de correlación de Pearson 0,752*.....	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Coeficiente de alfa de cronbach	44
Tabla 2: Operacionalizacion de variables	49
Tabla 3: Resultados de uso de tecnología de información y comunicación agrupada) .	56
Tabla 4: Resultados de competitividad empresarial agrupada)	68
Tabla 5: Lineamientos orientados a mejorar los indicadores de la competitividad.....	71
Tabla 6: Correlación entre uso de tic y competitividad empresarial	75



ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Ficha de observación.....	93
ANEXO 2: CuestionariO	94
ANEXO 3: Validación de cuestionario con juicio de expertos.....	98
ANEXO 4: Procesamiento de datos en spss v25	101
ANEXO 5: Matriz de operacionalizacion	103
ANEXO 6: Matriz de consistencia.....	106



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

TIC: Tecnologías de información y comunicación

MYPE: micros y pequeñas empresas

MiPyME: Micros, pequeñas y medianas empresas

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

ACE: Adopción de Comercio Electrónico

CEPAL: La Comisión Económica para América Latina y el Caribe

IDI: Índice de Desarrollo de TIC

COVID: Coronavirus Disease 2019



RESUMEN

En los sectores mundiales y diversidad de industrias, las empresas han encontrado en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) un mecanismo esencial para su desarrollo y expansión. Las MYPE y pymes en el Perú no son ajenas a ello, el ambiente competitivo cada vez es mayor, lo cual impone a nuevos retos de desempeño a los empresarios y se ven casos concretos en que las iniciativas tecnológicas se han convertido en un valor agregado para estas, por ende se planteó como objetivo: analizar el uso de las tecnologías de información y comunicación, y su relación con la competitividad empresarial en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019. El estudio desarrolló un enfoque cuantitativo, cuyo alcance de investigación es de tipo descriptivo-correlacional y posee un diseño no experimental de corte transversal, aplicada a 41 micros y pequeñas empresas elegidas bajo el muestro por conveniencia, de una población de 105 MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno. La técnica empleada para la recolección de información es la encuesta y su instrumento es el cuestionario estructurado basado en 24 ítems de cada variable. Las unidades de análisis son los dueños, gerentes y/o encargados de las MYPE seleccionadas. Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS en su versión 25.0 y los resultados han demostrado que el uso de las TIC y la competitividad empresarial tiene relación positiva alta, obteniéndose como resultados = 0,752* correlación de Pearson en efecto se acepta la hipótesis planteada; se concluye que en las 41 MYPE estudiadas el uso de las TIC es bajo con un porcentaje acumulativo de 53,66% y la competitividad empresarial es deficiente con un porcentaje acumulativo de 51,22%.

Palabras claves: Competitividad empresarial, MYPE, Tecnología de información y comunicación.



ABSTRACT

In the global sectors and diversity of industries, companies have found in Information and Communication Technologies (ICT) an essential mechanism for their development and expansion. The MYPE and SMEs in Peru are not immune to this, the competitive environment is increasing, which imposes new performance challenges to entrepreneurs and there are concrete cases in which technological initiatives have become an added value for These, therefore, were set as an objective: to analyze the use of information and communication technologies, and their relationship with business competitiveness in the MYPE of maintenance and repair of motor vehicles in the province of Puno, period 2019. The study developed a quantitative approach, whose research scope is of a descriptive-correlational type and has a non-experimental cross-sectional design, applied to 41 micros and small companies chosen under sampling for convenience, from a population of 105 MYPE of maintenance and repair of motor vehicles of the province of Puno. The technique used to collect information is the survey and its instrument is the structured questionnaire based on 24 items of each variable. The units of analysis are the owners, managers and / or persons in charge of the selected MSEs. The data were processed using the SPSS statistical software version 25 and the results have shown that the use of ICT and business competitiveness have a high positive relationship, obtaining as results = 0.752 * Pearson's correlation, in effect, the hypothesis is accepted raised; It is concluded that in the 41 selected MSEs the use of ICT is low with a cumulative percentage of 53.66% and business competitiveness is deficient with a cumulative percentage of 51.22%.

Keywords: Business competitiveness, MYPE, Information and communication technology.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

Uno de los más importantes desarrollos tecnológicos de los últimos años ha sido la tecnología de información y comunicación que ha contribuido en el desarrollo de las organizaciones a través de software, hardware y sistemas de telecomunicaciones, así mismo las TIC son un conjunto de recursos informáticos, que permiten el crecimiento sostenible de las empresas, modificando sustancialmente la organización tanto interna como externa de las micros, pequeñas y mediana empresas, a medida que evoluciona la tecnología, las empresas se apoyan de la innovación con el uso de las herramientas TIC, puesto que es de vital importancia para la operación de una empresa, para innovar continuamente, las empresas deben integrar las TIC en el sentido de que sea complementario de recursos verosímiles que generen ventajas competitivas; la competitividad empresarial es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no de salvaguardar sistemáticamente ventajas comparativas, es decir sus habilidades, conocimientos, recursos y atributos que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno económico.

El trabajo de investigación fue motivado por la necesidad de conocer el uso de tecnologías de información y comunicación de la micros y pequeñas empresas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores en la Provincia de Puno y si esta se relaciona con la competitividad empresarial, y es así que se llegó al propósito de la investigación que pretende generar conocimiento y nos centramos en el análisis de Uso de tecnologías de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial; asimismo pretendemos que este trabajo sirva de base para realizar otras investigaciones del tema.



Con el propósito de desarrollar la investigación hemos desarrollado nuestro trabajo de investigación en 4 capítulos. Los cuales están desarrollados de la siguiente manera:

En el Capítulo I: se da a conocer la introducción acerca de la investigación del tema de uso de TIC y la competitividad empresarial, planteamiento del problema de investigación, que comprende la descripción del problema, formulación del problema, la justificación del estudio, así como los objetivos y las hipótesis de la investigación.

En el Capítulo II: se detalla la revisión de la literatura, que contiene los antecedentes, el Marco teórico y conceptual, que vienen a ser el soporte teórico para el desarrollo de la presente investigación.

En el Capítulo III: se aplica la metodología de la investigación, el enfoque, tipo, alcance, diseño y método de la investigación; además se considera la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y otras características importantes del ámbito de estudio.

En el Capítulo IV: se exponen los resultados y la discusión de los mismos, producto de un análisis minucioso en base a cada objetivo específico propuesto.

Finalmente se presentan las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años el uso de las TIC resulta ser un elemento fundamental para el desarrollo y la supervivencia de las organizaciones, y establece una línea de investigación notable para los estudiosos del mundo empresarial y la economía social (Campos & Navarro, 2017), despertando interés en diferentes contextos, emergiendo una fuerte competencia en las micros y pequeñas empresas, conjuntamente con la revolución digital



y las tecnologías de la información y la comunicación, así mismo, la globalización impone nuevos retos al desempeño de MiPyME, principalmente en los países en vías de desarrollo. El ambiente competitivo que envuelve al sector empresarial, sobre todo a las microempresas cada vez cobra más importancia, es así que El Foro Económico mundial considera a la competitividad como “el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país” (World Economic Forum, 2015).

El Índice de desarrollo de las TIC (IDT) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, constituye un referente único en lo tocante al nivel de desarrollo de las TIC en países de todo el mundo. El IDI combina once indicadores en materia de acceso, utilización y competencias, y refleja aspectos clave del desarrollo de las TIC en una medida que permite hacer comparaciones entre países y a lo largo del tiempo. El IDI de 2017 abarca 176 economías de todo el mundo. Al compararlo con el IDI de 2016, se observa una continuidad en los avances relativos al acceso y la utilización de las TIC en casi todos los países. (Union Internacional de Telecomunicaciones, 2017).

En el Perú, la actividad económica se basa esencialmente en el funcionamiento de las micro y pequeñas empresas MYPE, ya que, según el Ministerio de la Producción (2016), generaron el 86% del empleo del sector privado y representaron el 58.6% de la PEA ocupada en el 2015. Según la Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO 2016

De acuerdo al estudio de Microsoft a IPSOS Perú en el 2014, se determinó que las empresas que hacen un uso más eficiente de las TIC tienen mayor potencial de crecimiento, “se concluye que las TIC definitivamente tienen un rol crítico para el desarrollo de las Pymes”.

Las MiPyME que utilizan más TIC son las que tienen un mayor potencial de crecimiento de ellas, 4 de cada 5 MiPyME son catalogadas como Líderes en uso



tecnologías de productividad de Microsoft. Citado en (Cueva J. 2014). Para que todas las MYPE puedan crecer con el soporte de las TIC, es necesario que estas reciban apoyo en conocimiento, capacitación y fomento para el uso de tecnologías. Además, en los estudios presentados y realizados en otros países y sectores de producción, se observa, el uso de las TIC como factor para el desarrollo de la competitividad internacional de las empresas.

En ese sentido, nos encontramos con un problema actual: las micro y pequeñas empresas, ante un nuevo escenario son las más afectadas; el estado de emergencia y aislamiento obligatorio, han hecho que la demanda de los productos caiga notoriamente, sin embargo, están frente a una gran oportunidad, tales como reinventar la forma brindar bienes y servicios, y buscar la forma de acercarse a sus clientes y proveedores, no obstante, las MYPE peruanas, carecen de innovación tecnológica y la mayoría no cuentan con una buena capacidad de adaptación, lo que provoca que las MYPE y Pymes no puedan desarrollar todo su potencial, por consiguiente la realidad empresarial en la Provincia de Puno no es ajeno, se ha apreciado que la mayoría de las empresas, en especial el sector de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, demuestran equipamiento de algunas tecnologías como: escáner automotriz, PC, laptop, celulares, conectividad a internet, Apps, etc., sin embargo, el uso de estas es diverso, en algunas empresas el uso de las TIC es mejor que en otras, dado el caso se aprecia caos en inventarios, carencia de buena atención, deficiente servicio, falta de base de datos de clientes y proveedores, ausencia marketing, problemas de crecimiento del negocio, etc., mostrando incompetencia entre ellos; por ende, esta investigación tiene como objetivo principal analizar el uso de tecnología de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno.



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el grado de relación del uso de tecnologías de información y comunicación, y la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019?

1.2.2 Problemas específicos

PE1. ¿Cómo es el uso de tecnologías de información y comunicación en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019?

PE2. ¿Cómo es la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019?

PE3: ¿Cuáles son los lineamientos orientados a mejorar la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO

El desarrollo tecnológico es un proceso complejo que implica procesos culturales, sociales, psicológicos, conocimientos, y también involucra su aceptación, por ello es fundamental procesar cambios en actitudes, pensamientos, valores, creencias y comportamientos, que permitan entender a plenitud las ventajas y aprovecharlos.

La importancia de tecnología de información y comunicación, cada vez es mayor, especialmente el uso de internet, que facilita el flujo de información mejorando el desempeño de la micros y pequeñas empresas. En ese sentido, para las MYPE, el uso de



TIC se convierte en un factor decisivo para su supervivencia y competitividad en el mercado.

El estudio permite analizar la importancia de la relación del uso de tecnología de información y comunicación con la competitividad empresarial en la MYPE, sustancialmente en el sector de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, utilizando la metodología validado en investigaciones similares, en el cual se ha revisado y analizado estudios académicos, nacionales e internacionales que involucra a las MYPE y la competitividad empresarial, con el fin de concretar, sistematizar, cotejar y contrastar la metodología, alcances, consecuencias y resultados, por ende, es importante considerar la necesidad de investigar sobre el uso de las TIC en la MYPE, con la finalidad de lograr competitividad y mejora en el desempeño de las empresas, y esto contribuirá en la toma de decisiones de los que se desempeñan en las organizaciones y analizar la importancia del uso de la TIC y su relación con la competitividad empresarial.

Cabe indicar que las empresas que hacen uso más eficiente de las TIC tienen mayor potencial de crecimiento, obtienen mayor competitividad, por consiguiente, al analizar el uso del TIC y su relación con la competitividad, permitirá proponer posibles mejoras, lo cual ayudará en su desarrollo de su potencial y buen servicio a clientes, que conlleva al desarrollo económico local.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Analizar el uso de las tecnologías de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019



1.4.2 Objetivos específicos

OE1: Examinar el uso de tecnologías de información y comunicación en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019

OE2: Determinar la competitividad empresarial de las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019

OE3: Proponer lineamientos orientados a mejorar la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019

1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva del uso de las TIC y la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019.

1.5.2 Hipótesis específicas

HE1: El uso de tecnología de información y comunicación es bajo en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019

HE2: La competitividad empresarial es deficiente en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Aguilera L., Hernandez O., & Perez O.,(2015), En su artículo: La relación de la gestión de la cadena de suministro y las tecnologías de la información y comunicación en los procesos productivos para mejorar la competitividad de la pyme manufacturera en aguascalientes (Relationship Supply Chain Management and Information Technology and Communication in Production Processes to Improve Competitiveness of Manufacturing SMEs in Aguascalientes). En la revista: *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(1), 79-91. En su resumen manifiesta: En el presente trabajo de investigación, se analiza la relación e importancia que tiene la competitividad en la Pyme manufacturera respecto a la Gestión de la Cadena de Suministro y el uso de las Tecnologías de la información y comunicación en los Procesos Productivos, (...). En este sentido, a través del tratamiento estadístico de ecuaciones estructurales utilizando el software EQS versión 6.1, se obtuvieron resultados facilitados por los empresarios a través de una encuesta personalizada en un periodo entre marzo y abril del 2012 que determinan que la Pyme manufacturera en Aguascalientes, mejora su Competitividad al tener una estrecha relación entre los procesos productivos, la Gestión de la Cadena de Suministro y uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Para esta investigación se ha utilizado una muestra de 120 empresas las cuales contienen de 11 a 250 trabajadores.

Muñoz G., Inda A., Gonzalez M., & Alvarez C.,(2019), En su artículo: las micro, pequeñas y medianas empresas, una estrategia de aplicación de tecnología para aumentar



su competitividad. En la revista: *ESPACIOS*, 20, pag2, en su resumen manifiesta: En México el índice de mortandad en las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME's) se encuentra por encima de los siete años. Esta condición se replica en Baja California y en la ciudad de Mexicali. Los motivos del cierre son diversos, sin embargo, existen herramientas tecnológicas que pueden apoyar a la permanencia de estas empresas, este trabajo ha desarrollado un modelo estructural que permite identificar bajo la percepción del empresario, la importancia de la aplicación y capacitación en tecnologías.

Ramirez, F., Contreras, Z., & Beltran, J., (2018) En su artículo: Análisis del Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las pequeñas y medianas empresas de Cartagena- Colombia. En la revista: *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 13(2), pág. 145-160. En su resumen nos indica: La implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones es frecuente en todos los aspectos de una sociedad (social, académico, financiero, profesional, otros) y en las empresas el uso de estas herramientas es indispensable, independientemente del tamaño de las mismas. El objetivo de este artículo fue el de analizar el impacto que han tenido sobre las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME) de la ciudad de Cartagena - Colombia, las tecnologías de la información y las comunicaciones, desde los aspectos referentes a: infraestructura, recurso humano, necesidades e inversión. Los aspectos metodológicos contemplados, se fundamentaron en una investigación de tipo exploratoria y descriptiva, constituida por etapas. La población objetivo son las MiPyME de la ciudad de Cartagena, se estableció la muestra de manera estratificada y se seleccionaron mediante aleatorio simple, para la obtención de información se aplicó un diseño mixto. Las técnicas de recolección de información a emplear fueron la revisión documental y las encuestas. Los resultados obtenidos, permitieron conocer la caracterización de las Pymes con relación a las TIC, en



los aspectos diagnosticados, de tal manera que se pudieron formular estrategias y programas orientados a fortalecer las debilidades o necesidades de estas empresas

Escardón, D. & Hurtado, A., (2017), En su artículo: El uso de las TICs en las PYMES exportadoras. En la revista: *Dimensión empresarial*, 15(1), 184-205. en su resumen nos indica: En este artículo se analiza y compara el nivel de utilización de las TICs en las empresas con internacionalización tradicional y en las empresas born global en Colombia. A través de una encuesta realizada en el 2014 a una muestra de 400 empresas colombianas se realizó análisis clúster para establecer la influencia del uso de las TICs sobre el desempeño empresarial. Se evidencia que existe un mayor uso de las TICs en las empresas Born Global como consecuencia del inicio de internacionalización temprana que conduce a un mayor acceso a información del mercado, mientras que las exportadoras tradicionales aun presentan limitantes en la frecuencia e intensidad en el uso de las TICs.

García, M. & Sánchez, B., (2013), En un artículo titulado: El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME). En la revista: *Revista Venezolana de Información, tecnología y conocimiento*, 10(1), 85-104. Concluye en lo siguiente: El uso de las tecnologías de información en las MIPyME cobra vital importancia si consideramos que hoy en día representan un elemento fundamental para incrementar la competitividad de tales empresas. Dichas tecnologías mejoran el desempeño de la empresa por medio de la automatización, el acceso a información, menores costos de transacción e incorporación de procesos de aprendizaje. Dentro de las limitaciones que encuentran las MIPyME para el uso de las TIC se encuentran la cultura prevaleciente que no visualiza el impacto de sus beneficios. Se considera que la inversión es muy elevada y que los beneficios se obtendrán en el largo plazo. Los principales hallazgos permiten determinar que las



MIPyME industriales en México tienen bajas probabilidades de sobrevivencia en el largo plazo, producen generalmente bajo pedido específico y por procesos de manufactura más que por ensamblaje. Así también, sirven principalmente al mercado local, su nivel de exportación es mínimo y no se han incorporado a los encadenamientos productivos con empresas que exportan. Adicionalmente, son muy pocas las que aplican un proceso formal de mejoramiento continuo en su planta. En cuanto a las tecnologías utilizadas en las plantas, de las 19 que se consideraron únicamente destaca la aplicación de conexiones de internet con 33.5%, planeación de recursos (ERP) con 30.5%, costeo basado en actividades (ABC) con 28.4%, intercambio electrónico de datos con proveedores (EDI) con 19% e intercambio electrónico de datos con clientes (EDI) con 18%. Sin embargo, como podemos ver, estos porcentajes son muy bajos, lo que indica que la mayoría de las MIPyME industriales no aplican las TIC en su proceso productivo, lo que estaría restándoles competitividad

Albarracín, Erazo, S., & Palacios, F., (2014), En su artículo: "Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas". En la revista: *scienceDirect*, 355-364. En su resumen manifiesta: El objeto de este trabajo es verificar empíricamente la influencia que sobre el rendimiento de las empresas tienen las tecnologías de información y comunicación (TIC); para esto se estudiaron 1.201 micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) de Colombia a las que se consultó sobre la disponibilidad y utilización de 8 herramientas TIC en ambiente web y sobre su rendimiento tanto a nivel global, como específicamente en su rentabilidad, participación en el mercado, procesos internos, relaciones humanas y relaciones con el entorno. Los resultados obtenidos mediante regresiones lineales muestran que las TIC influyen positivamente sobre los diferentes factores de rendimiento



observados. Estos hallazgos son de utilidad para empresarios y entidades que promueven el conocimiento y el desarrollo de las MiPyMEs.

Juarez,L., de Lema, D., & Guzman, G., (2017), En su artículo: “TIC y la gestión del conocimiento como elementos determinantes del crecimiento de la PyME” en la Revista: *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 70(50:60). En su resumen nos manifiesta: Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son un factor determinante para el crecimiento en la pequeña y mediana empresa (PyME) y se han vuelto imprescindibles en las actividades cotidianas de las organizaciones, principalmente en las estrategias de gestión del conocimiento (GC). Además, la actual literatura relaciona a estos indicadores como generadores de crecimiento económico y organizacional, no solo para las grandes, sino también para la PyME. La muestra está conformada por 903 empresas de la región de Murcia, España, y el objetivo principal es analizar la influencia que tienen las TIC sobre la GC y, a su vez, los efectos de las TIC y la GC sobre el crecimiento empresarial. Los hallazgos indican que el uso de las TIC tiene una influencia positiva y significativa en los procesos de GC. La utilización de TIC y GC muestra una influencia positiva en el crecimiento

Jones, C., Motta, J., & Alderete, M., (2016), En su artículo: “Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en MiPyMEs de Córdoba, Argentina” en la revista: *Estudios Gerenciales* 32 4–13. En su resumen nos indica: Este trabajo analiza los factores causales del nivel de adopción de comercio electrónico (ACE) en el micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs). En el marco de la teoría de la contingencia, se elabora un modelo de ecuaciones estructurales en el cual se asigna un rol mediador a la variable «estrategias y sistemas de control de gestión de tecnologías de información y comunicación». El estudio emplea una muestra de 139 MiPyMEs de Córdoba (Argentina). Los resultados muestran que la



variable mediadora influye positivamente en la ACE y, por lo tanto, en el desempeño organizacional. A su vez, el nivel de aptitud digital de la empresa influye tanto de forma indirecta como directa en la ACE.

Castel, A., Sanz, J., & Salvador, L., (2019), en su artículo titulado: “Uso de las TIC en las empresas cooperativas: Propiedad y Gobierno”. En su revista: *RISUS - Journal on Innovation and Sustainability*, 10(1, pag.20-36). en su resumen manifiesta: Las empresas cooperativas presentan una idiosincrasia derivada de unos principios y valores propios de este tipo de organizaciones, que impregna todos los ámbitos de actuación de estas entidades. En este trabajo se realiza un análisis de las características organizativas relacionadas con la propiedad, gobierno y control de las empresas cooperativas que pueden contribuir a explicar diferencias en su comportamiento innovador ante la adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El estudio propuesto ofrece un enfoque novedoso por los aspectos organizativos tratados, ya que se revisan elementos de carácter cualitativo estrechamente ligados a las políticas de participación en las cooperativas, así como cuestiones de igualdad y género dentro de las mismas. Para el desarrollo de los análisis empíricos se utiliza una muestra de 99 empresas cooperativas españolas, pertenecientes a distintos sectores y tamaños. Son las organizaciones de mayor dimensión, con la gestión profesionalizada en manos de un gerente externo varón y en las que existen trabajadores familiares, las que se caracterizan por adoptar las TIC

2.1.2 Antecedentes nacionales

López, R. (2019), En su tesis: “Uso estratégico de las Tics para mejora de la competitividad de las empresas grandes y medianas del Perú”. En la Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para optar el Grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Concluye en lo siguiente: Las empresas grandes y medianas



del Perú Planifican el Uso de las TIC, para mejorar su competitividad: 2015, se pudo identificar a las empresas “grandes y medianas”, medidas por sus ingresos en ventas, y sí hacen Planificación Estratégica. A partir de las preguntas 1.4., referidos al nivel de competitividad de las empresas, se demostró estadísticamente, que existe correlación entre las “grandes y medianas”, y el factor competitividad, con lo cual se infiere que estos tipos de empresas son más competitivas cuando usan la planificación estratégica e incorporan las TIC en sus estrategias empresariales. Aplicación de las TIC, Uso de computadoras u ordenadores, nos permite verificar que todas las empresas encuestadas manifiestan contar con ellas. (...)

Ruiz, B. & Trinidad, Y., (2017), En su tesis: “efecto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en lima Metropolitana Y Callao”. En la Universidad: San Ignacio de Loyola. Para optar el título Profesional de Licenciado en Internacional Business. Concluye en: El uso de las TIC se relaciona positivamente con la competitividad internacional en las pymes y por ende eso beneficia el crecimiento económico del país. Las pymes agroexportadoras de espárragos han presentado en los últimos tres años ganancias netas regulares y buenas utilizando las TIC en sus procesos tanto administrativos y sus gestiones productivas, buscando mejorar su tecnología para su eficiencia y eficacia. Por lo tanto, las TIC han contribuido en la competitividad internacional de las pymes y ofrecen poder seguir contribuyendo. (...)

Freyre, M. (2019), En su tesis: Tecnologías de la comunicación e información y su impacto en las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas. En la universidad: Nacional Mayor de San Marcos. Para optar el grado académico de Magister en Administración con mención en Mercadotecnia. Concluye:



1. El uso de la computadora por parte de los empresarios MYPE, hombres y mujeres es una actividad realizada por la totalidad de ellos; sin embargo, su aplicación para los procesos internos de sus empresas es bajo, solo el 20% de los entrevistados, manifiesta algún tipo de uso con software especializado, especialmente vinculado a procesos contables y declaración de impuestos.
2. El uso de internet para algún proceso de la empresa también es bajo, más del 80% de los encuestados reconoce que el uso de internet para procesos empresariales no es una práctica frecuente en su quehacer empresarial, a pesar que el primer contacto con el internet es la promoción de sus productos, solo 6.8% manifiesta tener un nivel alto de inversión en acceso a servicios de alta tecnología, es decir tienen web, dominio e invierten en hosting y hacen seguimiento activo con personal dedicado.
3. Los empresarios, en general, no se muestran del todo convencidos de los beneficios del uso de las TIC, con lo cual, según su propia percepción, no destinan un adecuado nivel de inversión en equipos de tecnología básica que permita implementar el uso de las TIC como son los equipos de mayor tecnología con acceso a internet dedicado, con los cuales se puede tener una ampliación del mercado al ofertar los productos y servicios en un entorno que exige cada vez más equipamiento de alta tecnología. (...)

2.1.3 Antecedentes locales

Anchapuri, M. (2014), En su tesis doctoral: “Factores que influyen en la ventaja competitiva en el sector hotelero de la región Puno: modelo explicativo”, en la Universidad Nacional de Altiplano, concluye: Las TIC incrementan la productividad fruto de los procesos de automatización y liberan a los trabajadores de tareas rutinarias, y contribuye a la eliminación de costes de transacción en procesos y recursos; también permite la capacitación de los empleados y el compartir de conocimiento e información



de los mismos, a la vez permite plantear fórmulas creativas para mantener alta su satisfacción y motivación que a su vez contribuye a la calidad de los servicios y a la imagen de la empresa.

Yampara, P. (2018) en su tesis: “Análisis de los factores tecnológicos y su incidencia en la competitividad de la cooperativa minera Aurífera Porvenir Nevado R. L. Cantón Suches; Periodo:2017, en la Universidad Nacional del Altiplano, Para optar el grado académico de licenciado en administración, concluye: La relación que existe entre los factores tecnológicos y la competitividad en las cooperativas mineras Cantón suches es significativa, ya que en el análisis de datos se ha alcanzado un coeficiente de correlación de Pearson de 0,726 según la tabla podemos decir que la relación es positiva alta o que es significativa, entonces si el factor tecnológico se mejora o se implementa con nuevas tecnologías la empresa será más competitiva y por consiguiente mejorara en beneficio de la empresa.

Chura, J. (2021) en su tesis: “Análisis del proceso productivo y el nivel de competitividad de las plantas de producción y transformación de leche de ganado vacuno de la Provincia de Puno, periodo 2018. En la universidad Nacional del Altiplano, para optar el grado académico de licenciado en administración, concluye: concluye que las plantas de producción y transformación de leche de ganado vacuno de la Provincia de Puno poseen un nivel competitivo bajo con una puntuación general de 1,9. Con respecto al factor de la oferta cuyo puntaje fue de 2,3 y se ubica en el rango de competitividad de nivel medio, es preciso señalar que esto se debe a que la disponibilidad de recursos en infraestructura, capital humano e instituciones las cuales dan sostenibilidad a las planas de producción. Del mismo modo el puntaje obtenido en el factor de la demanda fue de 2,3 ubicándolo en el nivel medio de competitividad. En el caso del factor de estrategia empresarial, estructura y competencia el puntaje fue de 1,3 el más bajo de todos originada



principalmente por la escasa inversión en mejoras de planta, maquinaria o la adecuada inversión en estrategias de marketing, así como también el bajo nivel de implementación de instrumentos de gestión. Respecto al factor de integración con industrias, servicios relacionados y de apoyo se alcanzó una puntuación de 1,9 debido a la esporádica presencia del estado y el escaso impacto de los programas y proyectos de inversión.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Tecnología de información y comunicación

Las tecnologías de información y comunicación son aquellos recursos informáticos que establecen la base de un sistema de información (Villacaceres , 2018); que sin duda se aplica en la organización para la optimización de sus procesos en cuanto información y comunicación (Guillen, Arteaga, & Figueroa, 2017); por consiguiente están provocando profundos cambios la naturaleza de los productos, de procesos, de producción y servicios, Sobre todo la competencia además permite que las cadenas de valor de otras organizaciones, proveedores y clientes en diferentes áreas estén enlazadas (Macau, 2004).

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) es el conjunto de herramientas, canales desarrollados y soportes (Avila Diaz, 2013); teniendo una amplia gama de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que son utilizados en distintos equipos y de programas informáticos (Europeas, 2001); que están interconectados en una red global, en la cual se recibe, almacena y transmite información en formato digital, para llegar a otros (Guillen, Arteaga, & Figueroa, 2017), con el objetivo de mejora y el soporte en los procesos de operación y negocios para incrementar la productividad y competitividad de personas y organizaciones (Gonzales & Ayala, 2015); por lo tanto



son herramientas de gestión que perfeccionan el manejo de la información y toma decisiones en las organizaciones.

Las TIC tienen una importancia en el desarrollo económico y en la competitividad empresarial (Gargallo, Perez , & Esteban, 2019); ya que incluyen la dotación de hardware y software de gestión, conexión a redes, aplicaciones de marketing electrónico y de ventas, impactando en la expansión del mercado, imagen y calidad (Oliveros & Mauricio, 2017); también se considera como una fuente de conocimiento y de generación de alternativas (Castellanos, Helena, & Cuesta, 2016); por ello se debe invertir en la implementación de innovaciones de acuerdo a su perfil y su contribución al crecimiento organizacional (Hernandez, Cardona, & Del Rio, 2017).

Así mismo se afirma que falta mucho por recorrer a los empresarios, sobre todo desconocen el potencial del uso (López & Lopez, 2018) y por esta razón, para mejorar el nivel de alfabetización en la utilización, el Estado debe desarrollar políticas e inversiones en la formación de empresarios e infraestructura tecnológica (Vasilica & Robalino, 2018); aunque la tecnología no beneficia por sí sola a la organización, por consiguiente es necesario incorporar a las actividades de los colaboradores para su formación y así obtener mayores beneficios (Cano Pita, 2018).

2.2.1.1 Tipos de tecnología de información y comunicación

Los componentes de la tecnología de información y comunicaciones tienen infraestructura que contiene tres variables refiriéndose como un conjunto de dispositivos físicos (hardware), aplicaciones de software empresarial y conectividad redes/telecomunicaciones que se requieren para operar la empresa (Laudon & Laudon, 2012).



a. Hardware: son componentes físicos de una computadora, visible y tangible, maquinas cliente como maquina servidores (Laudon & Laudon, 2012); no solamente es un sistema informático sino se refiere a la tecnología en general, teléfonos móviles, cámaras fotográficas, herramientas, máquinas, electrónica (Centro de innovación Oficina Central, 2019)

b. Software empresarial: El software es un conjunto de programas, rutinas, datos o instrucciones que se encargan de ejecutar diferentes tareas en un dispositivo hacen que sus sistemas de administración se enlacen con sistemas de los clientes y proveedores. (Laudon & Laudon, 2012) Se personificar, adaptándose a las necesidades de la empresa en el cual se puede encontrar una gran variedad de aplicaciones informáticas que incluyen programas (Madblaster Networks, 2018)

c. Redes/Telecomunicaciones: Las redes y servicios de telecomunicación manejan los contenidos que pueden ser de cualquier naturaleza facilitando manera rápida de comunicarse con sus clientes, proveedores y empleados, puesto que hoy en día las redes e Internet son casi un sinónimo de hacer negocios. (Laudon & Laudon, 2012), así mismo se considera condiciones fundamentales en los procesos laborales y sociales (Fernández Sánchez, 2013).

-**Internet:** es una red de redes de ordenadores global que se encuentran conectados entre sí, sus conexiones son como autopistas por las que puede circular la información desde unos ordenadores a otros.

2.2.1.2 Factores tecnológicos

La tecnología comprende todos los conocimientos técnicos, fórmulas, manuales, marcas, planos, proyectos, métodos de dirección y administración, procesos y procedimientos de operación, conocimientos técnicos requeridos para articular y operar



instalaciones productivas, e incluso el conocimiento necesario para seleccionar y escoger tecnologías variadas y realizar estudios de análisis económico, financiero, mercadológico, etc. (Solleiro & Castañón, 2016). Así mismo, la tecnología incluye aspectos físicos y concretos (hardware), como máquinas, instalaciones, equipos, circuitos, etc., así como aspectos conceptuales, abstractos (software), como política, directrices, procesos, procedimientos, normas y reglamentos, rutinas, planes, programas y métodos de trabajo, así mismo la conectividad a internet engloba y (conectividad) red que nos está permitiendo acceder información a escala global para aprender, innovar y desarrollarnos más rápido que nunca es el Internet, lo cual debe mantener la universalidad y la accesibilidad con las que fue concebido para continuar aprendiendo, cooperando y avanzando como sociedad

2.2.1.3 Funciones de tecnología de información y comunicaciones

- Las funciones principales que cumplen las tecnologías de la información en la empresa (Casalet & Gonzalez , 2004), se encuentran las siguientes:
- Manejar y disponer de la información de la empresa, con el fin de tomar decisiones más acertadas (información).
- Intercambiar información, en distintos niveles de la organización (interacción)
- Intercambios de información hacia consumidores, proveedores, organismos financieros y gobierno (transacción).
- Asociar tareas cotidianas de la organización entre departamentos, sucursales, con clientes y proveedores (integración) Nuevos procedimientos para administrar la organización, cambiar procesos Funciones tecnología de información y comunicaciones.



2.2.2 Competitividad empresarial

En la actualidad, la competitividad empresarial es un concepto formado por una gran variedad de elementos que hacen que las empresas y cualquier organización se mantengan activos en los diferentes mercados. Y más allá de esta afirmación, las organizaciones buscan crecer creando nuevas formas de hacer negocios. De tal manera que ser competitivo tiene su base en la capacidad de adaptación a los cambios que demanda el mercado y en el tiempo de respuesta a esos cambios, ya que se espera que a menor tiempo mayor oportunidad de ocupar posiciones competitivas privilegiadas. (Solleiro & Castañón, 2016)

Es la capacidad que tiene una organización para competir, obtener y mantener ventajas comparativas, permitiendo alcanzar, sostener y mejorar una posición en su entorno, (AECA , 2010); desarrollando estrategias que permitan ofrecer un valor superior a sus clientes (Porter, 2009); esto puede evaluarse en diferentes dimensiones e incluye la comparación con los rivales (Alvarez, 2008); que deriva de su ventaja competitiva en los procesos de producción y organización (Romo & Abdel, 2005); conllevando a la necesidad permanente de aumento de productividad, a través de constantes innovaciones en procesos, productos y gestiones (CODEMYPE, 2011); así mismo, implica elementos de productividad, eficiencia y rentabilidad para el bienestar empresarial (Alarco & al., 2011).

Es la representación de una organización en mantener o incrementar su participación favorable en el mercado (Solleiro & Castañón, 2005); buscando la obtención de un desempeño superior a las empresas de la competencia (Rubio & Aragon, 2006); en contraste con lo anterior la competitividad conlleva al concepto de “excelencia”, que implica eficiencia y eficacia de la organización (Mathews, 2009). En consecuencia, se considera factores internos de la empresa, utilizando el mapa del BID y



como sus factores externos el enfoque de Competitividad Sistémica de la CEPAL (Savedra, 2012).

2.2.2.1 Dimensiones de la competitividad empresarial

El enfoque utilizado, para una investigación cuantitativa es el Mapa de Competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo BID (Saavedra, 2012); que visualiza a la organización como un sistema integrado por ocho áreas que al interconectarse entre sí mejoran el desempeño de la organización (Martinez & Alvares, 2006); estas áreas son:

a.- Planeación Estratégica: la planeación estratégica compone una base que determinan el proceso que permite orientarse y establecer actividades futuras (Martinez & Alvares, 2006); proceso continuo que analiza los resultados en base a los objetivos trazados (Mintzberg & Quinn, 1993); la dimensión es aplicable en la totalidad de las empresas ya que en ella se sustenta el ser y hacer de las mismas; se describe también que las organizaciones poseen objetivos y metas, políticas para el desempeño y seguimiento. Se cree si realizan estudios sobre el entorno, amenazas y planes de contingencia. (Aragón, Rubio, Serna y Chablé, 2010; Castellanos, Gálvez, Montoya, Lagos y Montoya, 2006; Du y Banwo, 2015; Estrada et al., 2009; Rosto, 2010) citado en (Ibarra, Gonzales, & Demuner, 2017)

b.-Producción y operaciones: es una serie de actividades que son capaces de crear valor en forma de bienes y servicios (Anaya, 1988); su importancia sobre la competitividad en MYPE radica en la complejidad de los procesos de producción, uso de herramientas modernas de producción, flexibilidad en procesos productivos, certificaciones, planeación de materias primas e insumos, manejo de inventarios, desarrollo de nuevos productos, entre otros factores. Estos permiten que las empresas puedan reaccionar en el



corto plazo ante los cambios de la demanda y factores externos a la organización; por tanto, a mayor flexibilidad y modernización de los procesos y operaciones, mayor será el nivel de competitividad de la empresa (Du y Banwo, 2015; Medina y Naranjo, 2014; Saavedra y Tapia, 2011; Zevallos, 2003) citado en (Ibarra, Gonzales, & Demuner, 2017)

c.- Aseguramiento de calidad: Son aquellas actividades que tienen la finalidad de ofrecer un servicio (Martinez & Alvares, 2006), libre de cualquier defecto que pueda tener y pueda satisfacer las expectativas del consumidor (Martinez, Sanchez, Santero, & Marcos, 2008). Esta dimensión establece el nivel implementación de normas de calidad, certificaciones, programas para enfrentar contingencias, grupos de trabajo al respecto. La certitud indica que aquellas empresas donde los procesos de calidad y la calidad de los productos son certificados y elevados, presentan mayores niveles de competitividad (Aragón et al., 2010; Flores y González, 2009) citado en (Ibarra, Gonzales, & Demuner, 2017)

d.- Comercialización: Es el proceso que se efectúa con la finalidad que el servicio llegue del productor al consumidor final, teniendo como premisa incrementar la participación en el mercado (Martinez & Alvares, 2006); también se define como análisis de las políticas de venta, vías de distribución, relación con clientes y proveedores, formas de pago, definición del mercado meta, estudios de mercado, satisfacción del cliente, uso de estrategias de mercadeo. Esta dimensión es más relevante ya que la interacción con clientes y proveedores es esencial tanto para producir de manera eficiente como para distribuir y vender los productos entre los clientes de forma exitosa (Aragón y Rubio, 2005; Flores y González, 2009; Martínez, Palos, León y Ramos, 2013; Zevallos, 2003) citado en (Ibarra, Gonzales, & Demuner, 2017).



d.-Contabilidad y finanzas: Consiente generación de información para la toma de decisiones (Zeballos, 2001); Y es utilizada para visualizar el futuro de la empresa a través de las proyecciones financieras (Martinez & Alvares, 2006); por otro lado si las empresas tienen definida su estructura de costos, margen de ganancias, y administración financiera, estrategias fiscales, pago de impuestos, etc. Gran parte del éxito o fracaso de las pymes se relaciona con el acceso al financiamiento y las estrategias para hacer uso adecuado e inteligente de los recursos económicos (Aragón y Rubio, 2005; Saavedra y Tapia, 2011; Zevallos, 2003) citado en (Ibarra, Gonzales, & Demuner , 2017).

e.- Recursos humanos: los recursos humanos debe ser concebido como una estrategia empresarial (Estrada, 2010); que revela la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre directivos o trabajadores, atenuando una colaboración activa de los trabajadores de la empresa (Martinez & Alvares, 2006); parte de la competitividad, se relaciona con el apropiado uso del recurso humano, es fundamental contar con un proceso riguroso de selección y contratación, programas de capacitación y adiestramiento, análisis de las causas de la rotación laboral, clima laboral, sistemas de compensaciones y cumplimiento de aspectos de seguridad e higiene industrial (Aragón et al., 2010; Aragón y Rubio, 2005; Flores y González, 2009; Martínez et al., 2013) citado en (Ibarra, Gonzales, & Demuner, 2017)

f.- Gestión ambiental: La responsabilidad social de la empresa se manifiesta cuidando del medio ambiente, se sitúa en la que puede mejorar su imagen ante la sociedad (Martinez & Alvares, 2006); las empresas deben ser competitivas y a la vez responsables con el medio ambiente, ya que las nuevas exigencias en esta materia son de mayor relevancia para los consumidores; una empresa competitiva examina el uso de normas ambientales, crea programas en la materia, tiene políticas de manejo de desechos,



políticas de reciclaje, entre otras medidas (Castellanos et al., 2006) citado en (Ibarra, Gonzales, & Demuner, 2017)

g.- Sistemas de información: Son herramientas de apoyo a las funciones operativas mediante tecnologías de información (Martinez & Alvares, 2006); que resulta tener un valioso importancia para desarrollar una estructura competitiva del negocio (Katz & Hilbert, 2003); las pymes y MYPE que son conscientes y adoptan las tecnologías de información y comunicación, tienen un cierto grado de sistematización, cuentan con personal especializado, y generan planes de contingencia son más propensos a ser competitivas a escala no solo nacional sino internacional, la importancia de la tecnología es elemental de competitividad empresarial. (Aragón et al, 2010; Aragón y Rubio, 2005; Cuevas-Vargas, Aguilera, González y Servín, 2015; Estrada et al., 2009; Flores y González, 2009; Ibarra, González y Cervantes, 2014; Zevallos, 2003) citado en (Ibarra, Gonzales, & Demuner, 2017)

2.2.2.2 La Micro y pequeña empresa

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley N° 28015, 2003).

2.2.2.3 Mantenimiento y reparación de vehículos automotores

Esta clase comprende mantenimiento y reparación de vehículos automotores: reparaciones mecánicas, reparaciones eléctricas, reparación de sistemas de inyección electrónica, servicios de mantenimiento ordinario, reparación de la carrocería, reparación de partes y piezas de vehículos automotores, lavado, lustrado, etc., rociado y pintado, reparación de parabrisas y ventanillas, reparación de asientos de vehículos automotores;



reparación de neumáticos y cámaras de aire, ajuste o reemplazo; tratamiento anti óxido; instalación de partes, piezas y accesorios que no forman parte del proceso de fabricación. (Dirección Nacional de Cuentas Nacionales, 2009)

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Tecnologías

La tecnología es el conjunto de nociones y conocimientos científicos que el ser humano utiliza para lograr un objetivo preciso, que puede ser la solución de un problema específico del individuo o la satisfacción de alguna de sus necesidades.

Información:

Es como una forma (o esquema) que ha sido abstraída del flujo de la experiencia y de alguna manera preservada de ese flujo mediante la codificación de la misma en un sistema físico

Comunicación:

La comunicación es un proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro

Hardware:

El hardware hace referencia a todos los componentes materiales y físicos de un dispositivo, es decir, aquellos que se pueden ver y tocar. El monitor, el ratón, la CPU, el teclado o la memoria RAM son algunos ejemplos de aquellas partes que, en su conjunto, forman el hardware.



Software empresarial:

Un software empresarial es un tipo de software o programa informático especialmente diseñado para llevar a cabo desde los procesos administrativos hasta la atención al cliente de una empresa o negocio.

Telecomunicación:

Son el intercambio de información a distancias considerables por medios electrónicos, y se refieren a todos los tipos de transmisión de voz, datos y video.

Redes:

Conjunto de computadoras y otros equipos interconectados, que comparten información, recursos y servicios.

Internet:

Internet se podría definir como una red global de redes de ordenadores cuya finalidad es permitir el intercambio libre de información entre todos sus usuarios

Conectividad:

Es la capacidad de un dispositivo (ordenador personal, periférico, PDA, móvil, robot, electrodoméstico, automóvil, etc.) de conectarse y comunicarse con otro, con el fin de intercambiar información o establecer una conexión directa a base de información digital.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en la Ciudad de Puno, convenientemente en la avenida Simón Bolívar donde está centrado la mayoría de micros y pequeñas empresas del sector de mantenimiento y reparación de vehículos automotores. Puno está situada al sureste del Perú, capital del departamento de Puno y Provincia de Puno. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática es la vigésima ciudad más poblada del Perú y albergaba en el año 2017 una población de 128.663 habitantes. La región Puno está ubicada en la sierra sudeste del país, en la meseta del Collao a: $13^{\circ}00'66''00''$ y $17^{\circ}17'30''$ de latitud sur y los $71^{\circ}06'57''$ y $68^{\circ}48'46''$ de longitud oeste del meridiano de Greenwich limita: por el norte, con la región de Madre de Dios, por el Sur, con la región Tacna, por el Este, con la República de Bolivia, por el oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua.



Figura 1: Región Puno
Fuente: Google Maps



3.2 PERIODO DE DURACIÓN DE ESTUDIO

La investigación fue desarrollada en dos etapas, la primera corresponde a la elaboración del proyecto de tesis en la cual se definieron: La problemática, construcción de variables, objetivos, hipótesis, métodos de investigación, la población, muestra y entre otros aspectos. Y en la segunda etapa se desarrolló el borrador de tesis, en el cual se ejecutaron los instrumentos de investigación y se procesó estadísticamente para obtener los resultados, de igual forma se concertó la discusión para llegar a la conclusión y redactar las recomendaciones. El periodo de desarrollo de la investigación: inició en el mes de enero hasta finales del mes de febrero de 2021; cabe resaltar que se ha retomado la investigación en la fecha mencionada, consecuentemente al estado de emergencia y aislamiento obligatorio suscitada por la pandemia de COVID 19.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

La procedencia del material utilizado en la investigación fue obtenida a raíz de la aplicación de instrumentos y técnicas de investigación, asimismo se revisó las fuentes bibliográficas las cuales comprenden libros, libros web, tesis, artículos científicos, así como algunos materiales relacionados que fueron repasados y aprovechados como recurso del investigador.

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Para Carrillo (2011) las técnicas son un conjunto de reglas o procedimientos para adquirir datos o información

a. Encuesta

La técnica de encuesta para conseguir información para esta investigación se basa en una encuesta directa estructurada, que implica la aplicación de un cuestionario de preguntas con alternativas fijas, las cuales requiere que el encuestado elija entre un



conjunto predeterminado de respuestas (Malhotra , 2008). Esta técnica se constituyó como la fuente principal para la recolección de datos, usando el cuestionario estructurado dirigido a empresarios del rubro.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

a. Cuestionario

Un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir y congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernandez, Fernandez, & Bautista, 2014).

Se elaboró un cuestionario estructurado, ésta fue aplicada a los empresarios, gerentes y representantes de la micro y pequeñas empresas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, cuenta con un total de 48 ítems, de los cuales de los ítems n° 1 a n°24 miden el uso de tecnologías de información y comunicación, y de los ítems n°25 al n°48 miden la competitividad empresarial, cuyas respuestas fueron de tipo cerradas y de tipología Escala de Likert de 5 niveles. El instrumento ha sido puesto a juicio de expertos para su validación para la aplicación que nos permitió conocer el grado de relación de las variables y demostrar la hipótesis planteado (Anexo 2 y 3).

3.3.3 Validez y confiabilidad del instrumento

Para demostrar la confiabilidad del instrumento de medición sobre: uso de tecnología de información y comunicación, y su relación con la competitividad en el sector de mantenimiento automotriz de la ciudad de Puno, que se aplicó a los empresarios, dueños y gerentes de este sector en el año 2021, se procedió al análisis estadístico mediante Alfa de cronbach, que mide la fiabilidad de un instrumento usado para la recolección de datos y sus resultados deben ir los más próximos a 1, cuando el rango del resultado está en 0.8 y 1, el instrumento utilizados es confiable y no necesita ser

reformulado; y cuando es menor a 0.8 pues el instrumento necesita modificaciones de forma y fondo.

Tabla 1

Coefficiente de alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,964	,964	48

Fuente: cuestionario aplicado a empresarios de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

En este caso el resultado del coeficiente es 0.964 lo cual nos indica que el instrumento utilizado; es decir la encuesta, es confiable y se puede seguir analizando los resultados.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.4.1 Población

La población para la investigación son los gerentes, dueños y/o representantes de las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, que son un total de 105 empresas del rubro, según las estadísticas de las MYPE clasificado por Provincia de la Región de Puno 2018, obtenido de la Dirección Regional de Producción del área de la dirección de MYPE y cooperativas.

Es la suma de todo aquellos elementos que un conjunto comparte características en común y que constituyen el universo para el proposito del problema de la investigación (Malhotra, 2008); además es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (Hernandez, Fernandez, & Bautista, 2014).

3.4.2 Muestra

Con la finalidad de mejorar, se consideró a las micros y pequeñas empresas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno.



La muestra es entendida como un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población, en la que se tiene interés para recabar información. En esta investigación consta de una muestra no probabilística, pues la elección de casos depende del criterio de investigador (Hernandez, Fernandez, & Bautista, 2014).

3.4.3 Muestreo

En el análisis y tratamiento de la información, se utilizó el tipo de muestreo por conveniencia, que están formadas por los casos disponibles a los cuales se tuvo acceso para recaudar información requerida de la investigación (Hernandez, Fernandez, & Bautista, 2014). En tal sentido, para esta investigación se ha recurrido a criterios de selección de tipo inclusión.

a. Criterios de inclusión

- Empresas ubicadas en la avenida Simón Bolívar.
- Empresas formales, con RUC en estado activo
- Tener computadora o laptop en sus empresas

En efecto, para la investigación se identificó la zona geográfica con mayor concentración de micros y pequeñas empresas del rubro de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, se ha seleccionado la avenida Simón Bolívar, que han sido contabilizadas con el total de 87 micros y pequeñas empresas formales con estado activo y como segundo criterio de selección, son las empresas que cuentan con computadora o laptop, para ello se ha utilizado una ficha de observación (anexo 1), en el cual se ha registrado 41 micros y pequeñas empresas del rubro, por ende se constituye la muestra de la investigación, donde la unidad de análisis son los dueños, gerentes y/o encargados de las MYPE seleccionadas.



3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

El trabajo de investigación se desarrolló a través de la estadística descriptiva, para su análisis se utilizó y ejecutó en el programa estadístico IBM SPSS 25, debido que la investigación busca caracterizar las variables estudiadas, para así obtener las distribuciones de frecuencia, porcentajes (%), promedios, tablas y figuras, con su respectiva interpretación lo que conlleva al mejor entendimiento de los resultados de la investigación, por último, se utilizó la estadística inferencial que ha permitido contrastar la hipótesis general e hipótesis específicas planteadas, realizando las siguientes actividades: análisis de la información obtenidos y procesamiento de datos para evaluar el uso de tecnología de información y comunicación, y la competitividad empresarial de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, en efecto se usó el coeficiente correlación de Pearson que ha permitido determinar la relación entre las dos variables, concluyendo con la preparación de los resultados a través de tablas y figuras con sus respectivos interpretaciones y análisis.

3.6 PROCEDIMIENTO

3.6.1 Enfoque metodológico

El enfoque cuantitativo que es secuencial y probatorio, por lo tanto, utiliza recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernandez, Fernandez, & Bautista, 2014).

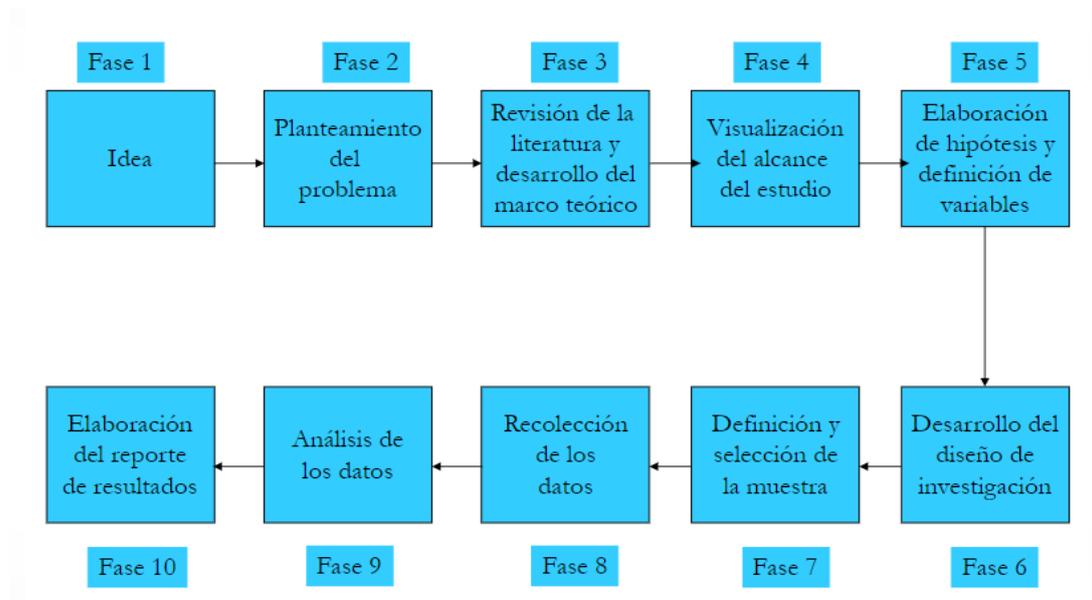


Figura 2: Proceso cuantitativo

Fuente: tomada de Hernández, Fernández y Baptista, 2014

Este proceso cuantitativo que ha planteado Hernández, Fernández y Baptista, se ha tomado como guía para el buen desarrollo de la investigación, también se ha tomado referencia en la fase 2: Planteamiento del problema de Charaja, (2011), donde resalta que los problemas específicos no deben ser correlacionales puesto que el propósito de la investigación es analizar la relación de las dos variables, por lo tanto al contar con un problema central o general, la investigación debe girar en torno a este problema y los problemas específicos son solo reporteros de datos de cada variable. (p. 152).

Por su parte, Charaja, (2011) argumenta, el enfoque cuantitativo, se trabajan con hechos de la realidad que se pretende conocer a través del método científico.

En esta investigación las variables son medibles y cuantificables, dado el caso, se confirma que la investigación tiene un enfoque cuantitativo, permitiendo recolectar datos numéricos través de cuestionarios de cada variable, para luego llevarlos a los cuadros estadísticos, probar la hipótesis y dar conclusiones proporcionados.



3.6.2 Alcance de la investigación

La investigación tiene un alcance descriptivo-correlacional. Es descriptivo debido a que busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, así como tendencias de un grupo o población. Correlacional, debido a que se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. (Hernandez, Fernandez, & Bautista, 2014).

En esta investigación nos permitió reconocer las características del uso de tecnología de información y comunicación y la competitividad de los empresarios del sector, una vez realizada la descripción tomará principios correlaciones entre ambas variables, para definir su grado de relación.

3.6.3 Diseño de la investigación

Según la clasificación de diseño de investigación, se opta por la investigación de diseño no experimental de corte transversal, que obedece a “un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” de tipo transversal correlacional-causal que se limitan a relacionar entre variables. (Hernandez, Fernandez, & Bautista, 2014), es decir se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

Para el trabajo de investigación se consideró el diseño no experimental, es por este motivo, en el estudio se analizó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, en los que se examina el actuar de los empresarios frente al uso de tecnologías de información y comunicación, y la competitividad empresarial; en este caso se recolectó los datos en un solo momento.

3.7 VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	
USO DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC)	HARDWARE	Equipo pc	1,2,3,4,5 y 6	Ordinal	
		Impresora		Ordinal	
		USB		Ordinal	
		Scanner Automotriz		Ordinal	
		Renovación de hardware		Ordinal	
		Mantenimiento de hardware		Ordinal	
	SOFTWARE	office	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14	Ordinal	
		Actualización de office		Ordinal	
		Software empresarial		Ordinal	
		Programas básicos utilitarios		Ordinal	
		Mantenimiento de software		Ordinal	
		Mantenimiento de sistema operativo		Ordinal	
		Comprobantes electrónicos		Ordinal	
	REDES Y TELECOMUNICACIONES	Internet	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	Ordinal	
		Herramientas de internet		Ordinal	
		Acceso a internet		Ordinal	
		Celular		Ordinal	
		Email		Ordinal	
		Redes sociales		Ordinal	
		Contenido de redes sociales		Ordinal	
		Marketing digital		Ordinal	
		Comercialización digital		Ordinal	
	COMPET	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Objetivos, metas y políticas	1,2,Y 3	Ordinal
			Plan de contingencia		Ordinal



	Análisis interno y externo		Ordinal
PRODUCCIÓN Y OPERACIONES	Implementación de herramientas	4,5, Y 6	Ordinal
	Manejo de inventarios		Ordinal
	Proceso de servicio		Ordinal
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Proceso de servicio técnico	7,8, Y 9	Ordinal
	Garantía de productos		Ordinal
	Mantenimientos de equipos de trabajo		Ordinal
COMERCIALIZACIÓN	Políticas de venta	10, 11 Y 12	Ordinal
	Relación con clientes y proveedores		Ordinal
	Estudio de mercado		Ordinal
CONTABILIDAD Y FINANZAS	Costos y proyecciones	13, 14 Y 15	Ordinal
	Estrategias fiscales		Ordinal
	Financiamiento externo		Ordinal
RECURSOS HUMANOS	Proceso de selección de personal	16, 17, 18	Ordinal
	Capacitación y adiestramiento		Ordinal
	Seguridad e higiene ocupacional		Ordinal
GESTIÓN AMBIENTAL	Políticas de manejo de desechos	19, 20, 21	Ordinal
	Políticas de reciclaje		Ordinal
	Cuidado del medio ambiente		Ordinal
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Adopción de nuevas TIC	22,23 Y 24	Ordinal
	Manejo de información organizacional		Ordinal
	Sistemas de información		Ordinal

Fuente: Elaboración propia



3.8 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el análisis de resultados que se obtuvo, se ha sometido a clasificación, registro, tabulación y codificación; para su análisis de datos se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics V25.0, se define como una herramienta que ayuda a los investigadores mediante la estadística descriptiva a procesar los resultados de las encuestas, realizar tablas de frecuencias, media, medianas, modas, etc. y que también refuerza a probar la confiabilidad de un instrumento a usar, así como las correlaciones.

En ese sentido, el análisis y procesamiento de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se ingresó los datos obtenidos y se esquemático una matriz de resultados de las encuestas aplicadas a los dueños, gerentes o encargados de las micro y pequeñas empresas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores en el programa IBM SPSS Statistics V25.0.
- Seguidamente, se ha procesado estadísticamente la información, luego se hizo la valoración con respecto a la puntuación obtenida.
- En tercer lugar, se realizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, que es un indicador que mide la fiabilidad de un instrumento aplicado.
- Consecutivamente se analizó e interpretó los resultados tomando porcentajes según la escala de Likert, asimismo, se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando el procedimiento de correlación de Pearson.
- Finalmente se realizó la discusión correspondiente para así dar las conclusiones y recomendación respectivamente.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación.

4.1 EXAMINACIÓN DEL USO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA PROVINCIA DE PUNO.

4.1.1 Resultados de la dimensión: uso de hardware

Para esta dimensión se tomó a los 6 indicadores: tenemos el uso de computadoras (PC) o laptop, el uso de dispositivos de impresión, el uso responsable de USB, el uso de escáner automotriz, y la renovación y mantenimiento de accesorios de hardware.

El resultado general de la dimensión uso de hardware, planteado a través de la encuesta con 6 ítems, el gráfico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

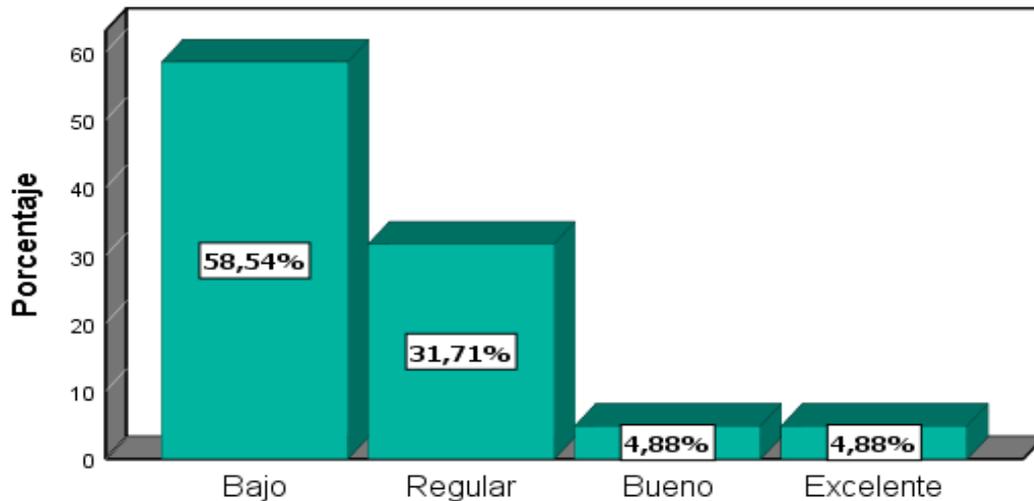


Figura 3: Resultados agrupados de la dimensión de uso de hardware
Fuente: Resultados SPSS

Interpretación

De los resultados obtenidos en la figura 3, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que un 58,54% señalan que el uso de hardware es bajo; el 31,71% manifiestan que el uso de hardware es regular; el 4,88% afirman que es bueno y el otro 4,88% afirman que es Excelente. Por los datos obtenidos se puede manifestar que el mayor porcentaje de los encuestados, afirman que el uso de hardware es BAJO en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Según el reporte de muestreo durante el periodo de análisis, la utilización de hardware en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores con un porcentaje de 58,54% es BAJO; evidenciando la falta de interés en implementar, renovar y hacer mantenimiento de los accesorios de hardware de parte de los empresarios, gerentes y encargados de las MYPE, Por lo que denota la falta de conocimiento de los beneficios de implementar y dar utilidad.

4.1.2 Resultado de la dimensión: uso de software

El resultado general de la dimensión software, planteado a través de la encuesta con 8 ítems, el grafico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

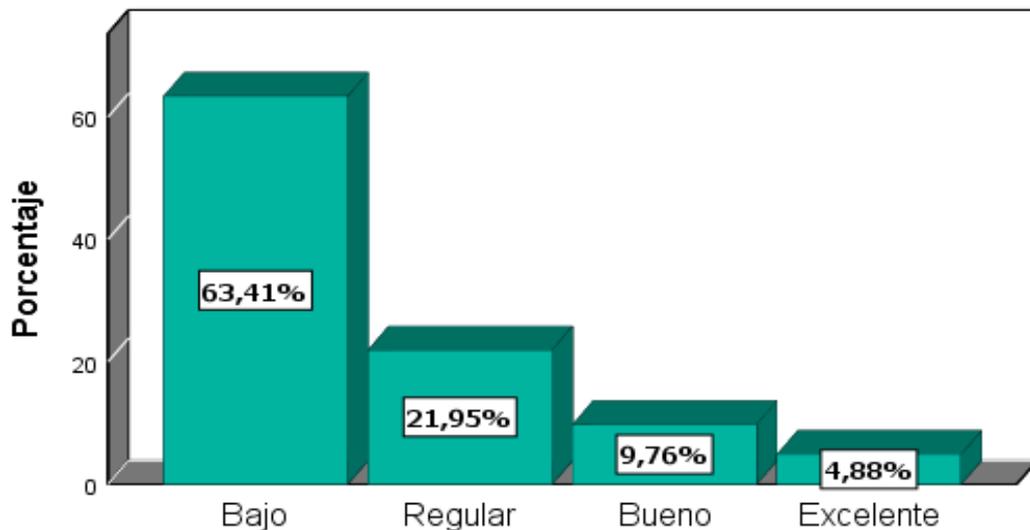


Figura 4: Resultados de la dimensión software empresarial agrupada
Fuente: procesado en SPSS

Interpretación

De los resultados obtenidos en la figura 4, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que un 63,41% señalan que el uso de software empresarial es bajo; el 11,95% manifiestan que el uso de hardware es regular; el 9,76% afirman que es bueno y el otro 4,88% afirma que es Excelente. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje de los encuestados, afirman que el uso de SOFTWARE EMPRESARIAL es BAJO en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Según el reporte de muestreo durante el periodo de análisis, la utilización de Software en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores con un

porcentaje de 58,54% es BAJO; evidenciando la falta de conocimiento de los beneficios de uso y actualización de aplicaciones de ofimática (Office), el uso de base de datos, el uso de software empresariales y programas básicos o utilitarios, así también el mantenimiento de software empresarial y del sistema operativo, y finalmente el uso de comprobantes electrónicos; la integración y uso de estas en los procesos operativos y administrativos, la realidad que todo ello, es que los empresarios, gerentes y encargados de las MYPE, carecen de capacitaciones, autoeducación empresarial, de cultura competitiva, de incentivación, etc.

4.1.3 Resultado de la dimensión: uso de redes y telecomunicaciones

El resultado general de la dimensión Redes y telecomunicaciones, planteado a través de la encuesta con 10 ítems, el grafico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

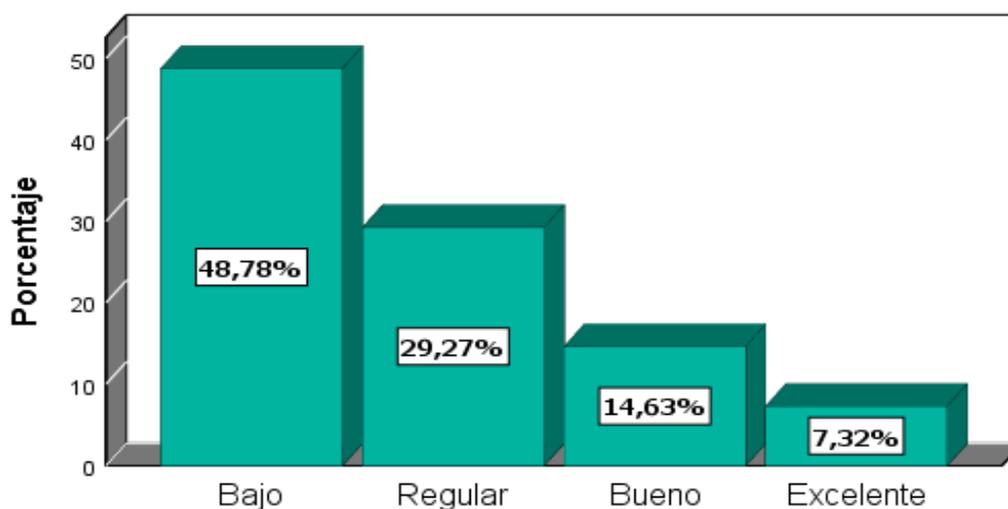


Figura 5: Resultados de la dimensión de redes y telecomunicaciones (agrupada).

Fuente: resultados procesados en SPSS

Interpretación

De los resultados obtenidos en la figura 5, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 48,78%

señalan que el uso de las redes y telecomunicaciones es BAJO; el 29,27% manifiestan que el uso de redes y telecomunicaciones es regular; el 14,63% afirman que es bueno y el otro 7,32% afirman que es Excelente. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje de los encuestados, afirman que el uso de las REDES Y TELECOMUNICACIONES es BAJO en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Con respecto a la dimensión uso de redes y telecomunicaciones, el uso de esta dimensión es BAJO (48,78%), sin embargo, el análisis nos permite deducir que tienen acceso a internet, donde se evidencia el uso inapropiado de las herramientas organizativas y colaborativas, así mismo se evidencia el desconocimiento de innumerables beneficios que pueden generar al disminuir la brecha digital; esto sustentado por el análisis de resultados de la encuesta aplicada a los empresarios, gerentes y/o encargados de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Tabla 3

Resultados de uso de tecnología de información y comunicación (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	53,7	53,7	53,7
	Regular	14	34,1	34,1	87,8
	Bueno	4	9,8	9,8	97,6
	Excelente	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: resultado del cuestionario aplicado a empresarios de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

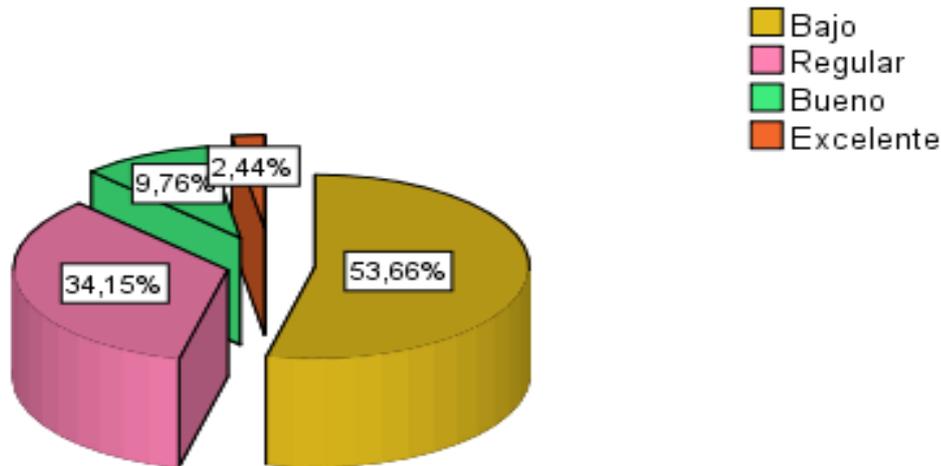


Figura 6: Resultados de uso de tecnología de información y comunicación (Agrupada)
Fuente: tabla 3

Interpretación

La tabla 3 y figura 6, muestra los resultados del instrumento aplicado para la variable: uso de tecnología de información y comunicación, en forma agrupada de las preguntas planteadas, aplicadas, procesadas y analizadas, así mismo se muestra resultados por dimensión en las figuras 3,4, y 5. De esta tabla agrupada de la variable uso de TIC se puede interpretar el porcentaje acumulativo es de 53.66 % de los empresarios que afirman el uso de las TIC en general es BAJO, el 34,15% desarrollan de manera regular, del mismo modo el 9.76% es bueno y el 2.44 % confirman que es excelente el uso de TIC en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

El análisis a nivel más específico sobre la variable Uso de tecnología de información y comunicación, denota la existencia de una brecha digital, las MYPE están enfrentado un reto que supera una simple implementación de TIC, así mismo nos acredita que las TIC por sí sola no beneficia a una MYPE, es muy necesario que se contemple en una estrategia tecnológica sostenible en el tiempo para extraer el potencial, cabe resaltar que si se implementa las TIC, se debe determinar las ventajas que se obtendrán dentro del

proceso de implementación y estipular aspectos como: preparación de los empresarios, apropiación del uso de las TIC, mejorar la capacidad de gestión y administración de la información con calidad, eficiencia y oportuna. Sin embargo, cambiar este paradigma no es una tarea fácil, requiere la intervención del estado, que a través de programas que incentive, capacite y cree proyectos que influyan la integración y uso de TIC.

4.2 DETERMINACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA PROVINCIA DE PUNO, PERIODO 2019

4.2.1 Resultados de la dimensión: planeación estratégica

Con respecto a la dimensión planeación estratégica, planteado a través de la encuesta con 3 ítems, el grafico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

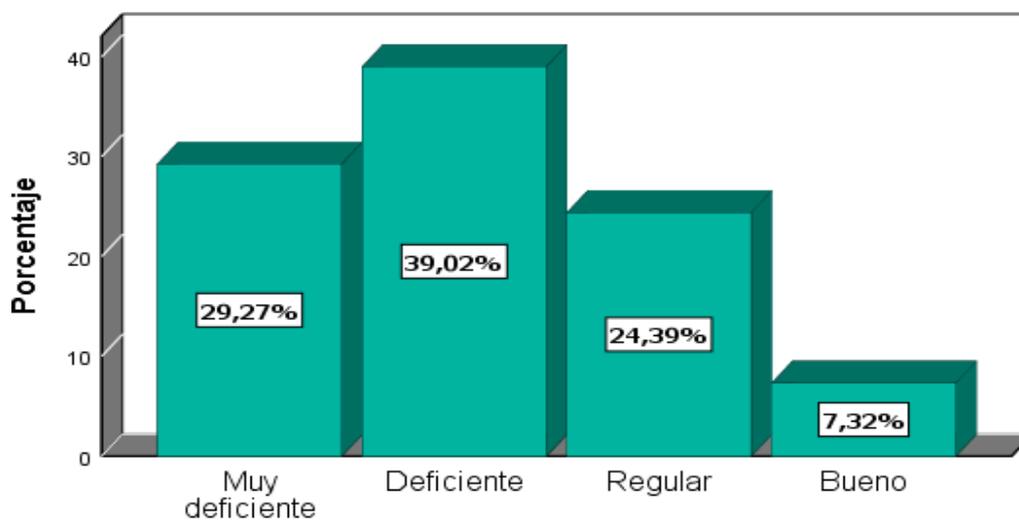


Figura 7: Resultados de la dimensión Planeación estratégica

Fuente: resultados procesados en SPSS

Interpretación

De los resultados obtenidos en la figura 7, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 29.27%

señalan MUY DEFICIENTE; el 39,02% manifiestan que es DEFICIENTE; el 24,39% afirman que regular y el otro 7,32% afirman que es bueno. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje esta en nivel de deficiente y muy deficiente la planeación estratégica en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Con respecto a la dimensión de planeación estratégica, se aprecia la deficiencia de plasmar objetivos, metas y políticas, la actualización de planes, así como también su análisis interno y externo de las MYPE, donde se denota un gran porcentaje de los empresarios de este rubro aún siguen conviviendo con el empirismo, lo cual nos indica claramente que se vive en la ausencia de educación empresarial.

4.2.2 Resultados de la dimensión: producción y operaciones

Con respecto a la dimensión producción y operaciones, planteado a través de la encuesta con 3 ítems, el grafico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

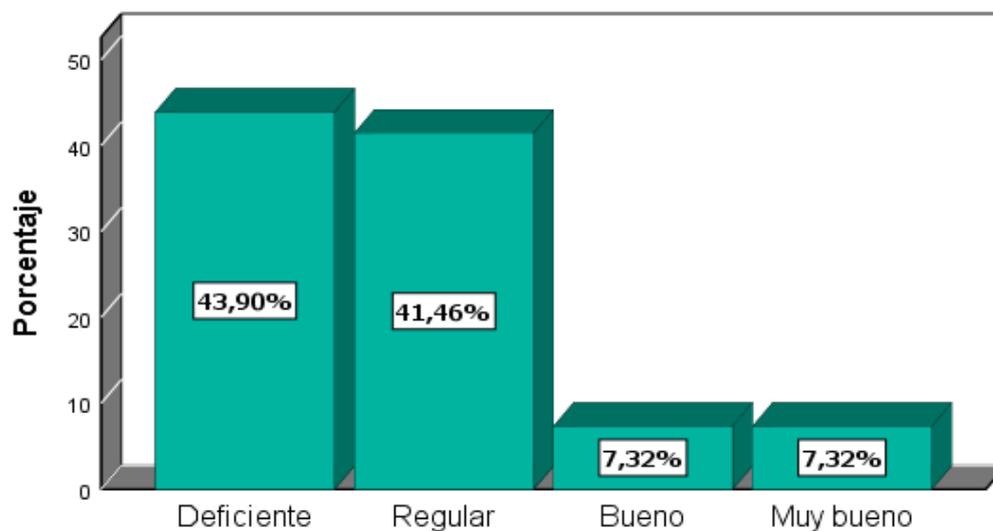


Figura 8: Resultados de la dimensión producción y operaciones
Fuente: resultados procesados en SPSS



Interpretación

De los resultados obtenidos en la figura 8, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 43.90% señalan que es DEFICIENTE; el 41.46% manifiestan que es regular; el 7.32% afirman que es bueno y el otro 7,32% afirman que es muy bueno. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje esta en nivel de deficiente y regular la producción y operaciones en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Con respecto a la dimensión de producción y operaciones, nos muestra que en promedio es REGULAR, donde se evidencia que las MYPE, renuevan herramientas y materiales, sin embargo, es deficiente el manejo de inventario y desarrollo de procesos para brindar el servicio, por ende, se denota que gran porcentaje de los empresarios de este rubro priorizan en ofrecer productos, y renovar algunos de sus herramientas de trabajo, y carecen de orden y procesos para brindar un servicio óptimo.

4.2.3 Resultados de la dimensión: aseguramiento de calidad

Con respecto a la dimensión aseguramiento de calidad, planteado a través de la encuesta con 3 ítems, el grafico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

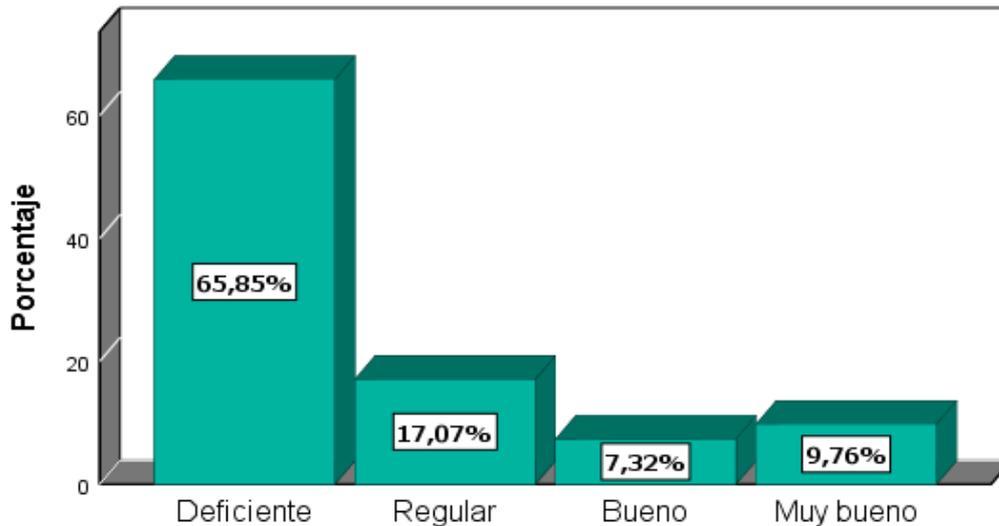


Figura 9: Resultados de la dimensión aseguramiento de la calidad
Fuente: Resultados procesados en SPSS

Interpretación

Como podemos apreciar en la figura 9, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 65,85% señalan que es DEFICIENTE; el 17,07% manifiestan que es regular; el 7,32% afirman que es bueno y el 9,76% afirman que es muy bueno. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje está en nivel de deficiente en el aseguramiento de calidad en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Por lo evidenciado en la figura 9, se ve que los empresarios muestran deficiencia en aseguramiento de calidad, por ende, se puede aludir que los empresarios no priorizan brindar un servicio de calidad, hacer un seguimiento de servicio post venta y procurar la implementación de equipos de trabajo, lo cual se debe a falta de conocimiento de la importancia de esta dimensión.

4.2.4 Resultados de la dimensión: comercialización

Con respecto a la dimensión comercialización, planteado a través de la encuesta con 3 ítems, el gráfico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

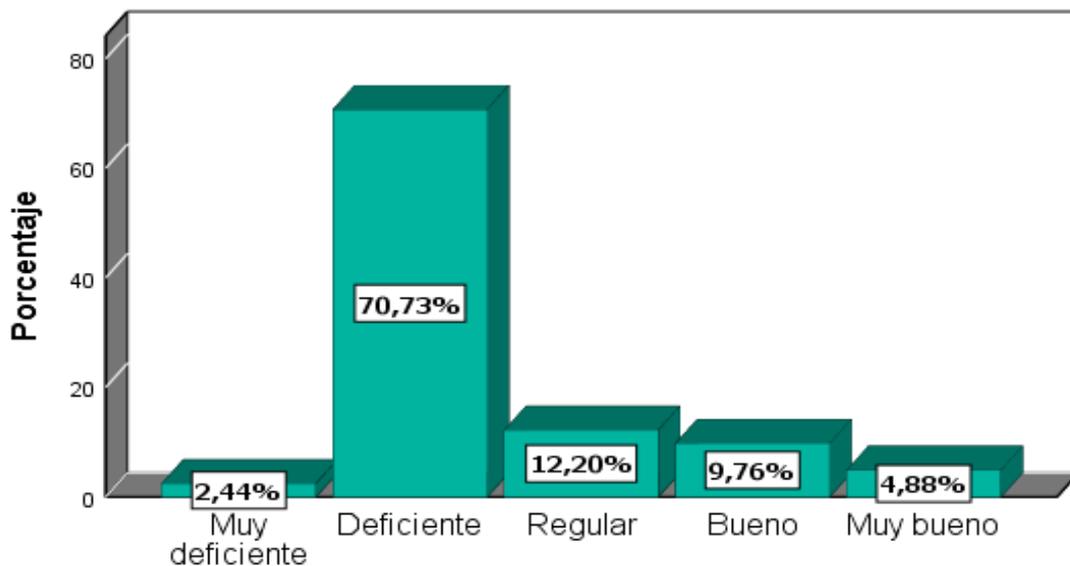


Figura 10: Resultados de la dimensión comercialización
Fuente: resultados procesados en SPSS

Interpretación

Como podemos apreciar en la figura 10, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 2,44% señalan que es muy deficiente; el 70,73% manifiestan que es DEFICIENTE; el 12,20% afirman que es regular, el 9,76% afirman que es bueno y el 4,88% muy bueno. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje es deficiente en la comercialización en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Con respecto a la dimensión, como se muestra en la figura 10, los empresarios evidencian la deficiencia del desarrollo de políticas de venta, de mejorar la relación con clientes y proveedores y de identificar el mercado para desarrollar estrategias de venta.

Se puede decir que los empresarios trabajan empíricamente, cabe señalar al no tener mercado identificado no se puede planificar las ventas, ni hacer las proyecciones, esto conlleva que las empresas puedan irse a la quiebra, puesto que es base para la sobrevivencia de las MYPE.

4.2.5 Resultados de la dimensión: contabilidad y finanzas

Con respecto a la dimensión contabilidad y finanzas, planteado a través de la encuesta con 3 ítems, el grafico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

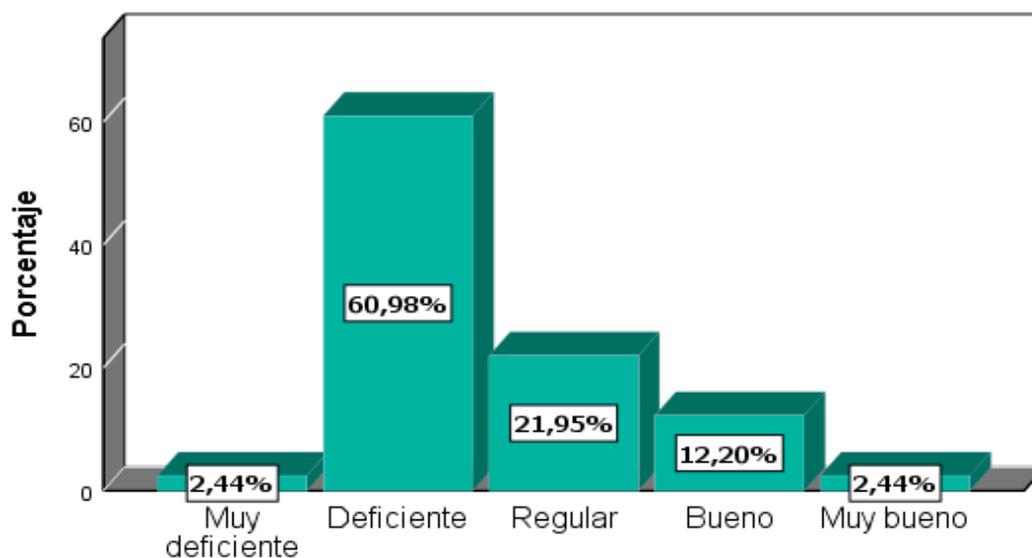


Figura 11: Resultados de la dimensión contabilidad y finanzas
Fuente: resultados procesados en SPSS

Interpretación

Como podemos apreciar en la figura 11, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 2,44% señalan que es muy deficiente; el 60,98% manifiestan que es DEFICIENTE; el 21.95% afirman que es regular, el 12,20% afirman que es bueno y el 2,44% muy bueno. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje es deficiente en la contabilidad y finanzas en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Con respecto a la dimensión en la figura 11, denota la existencia de una deficiencia de desarrollo de estructura de costos, utilidad, proyecciones financieras, de establecer estrategias fiscales y tener acceso al financiamiento externo y darles uso adecuado e inteligente a los recursos económicos, se puede referir que los empresarios no ponen énfasis a tiempo en su contabilidad, solo enfocan más en vender y generar ingresos, porque los propietarios conocen del servicio que ofrecen, pero no de contabilidad, y crean un descontrol de sus gastos e ingresos, todo ello conlleva que las MYPE terminen fracasando.

4.2.6 Resultados de la dimensión: recursos humanos

Con respecto a la dimensión recursos humanos, planteado a través de la encuesta con 3 ítems, el gráfico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

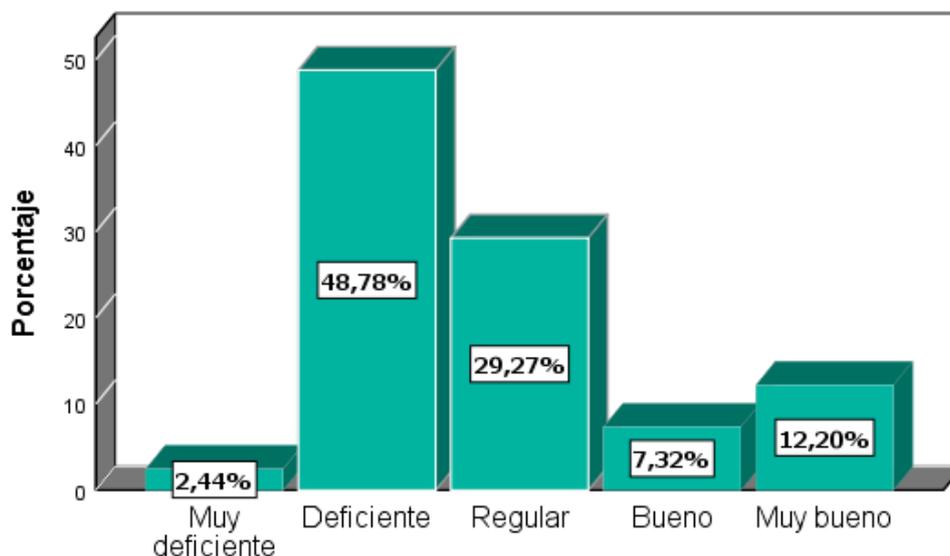


Figura 12: Resultados de la dimensión recursos humanos

Fuente: Resultados procesados en SPSS

Interpretación

Como podemos apreciar en la figura 12, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 2,44%



señalan que es muy deficiente; el 60,98% manifiestan que es DEFICIENTE; el 21.95% afirman que es regular, el 12,20% afirman que es bueno y el 2,44% muy bueno. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje es deficiente en la contabilidad y finanzas en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Los recursos humanos, como se muestra en la figura 12, denota que un gran porcentaje es deficiente, seguido de regular, donde el proceso de selección de personal, la capacitación, adiestramiento y el cumplimiento de aspectos de seguridad e higiene ocupacional es deficiente, por ende, los empresarios deben conocer la importancia de este recurso puesto que las MYPE a medida que aumenta su complejidad requiere que los colaboradores obtengan nuevos conocimientos y habilidades para mantenerse productivos en lo laboral y contribuyan a la ventaja competitiva de la empresa, donde la capacitación es una oportunidad de mejorar la eficiencia de trabajo, y la competitividad y productividad depende de la calidad de administración de los recursos humanos.

4.2.7 Resultados de la dimensión: gestión ambiental

Con respecto a la dimensión gestión ambiental, planteado a través de la encuesta con 3 ítems, el grafico siguiente evidencia un resultado agrupada de la dimensión mencionada.

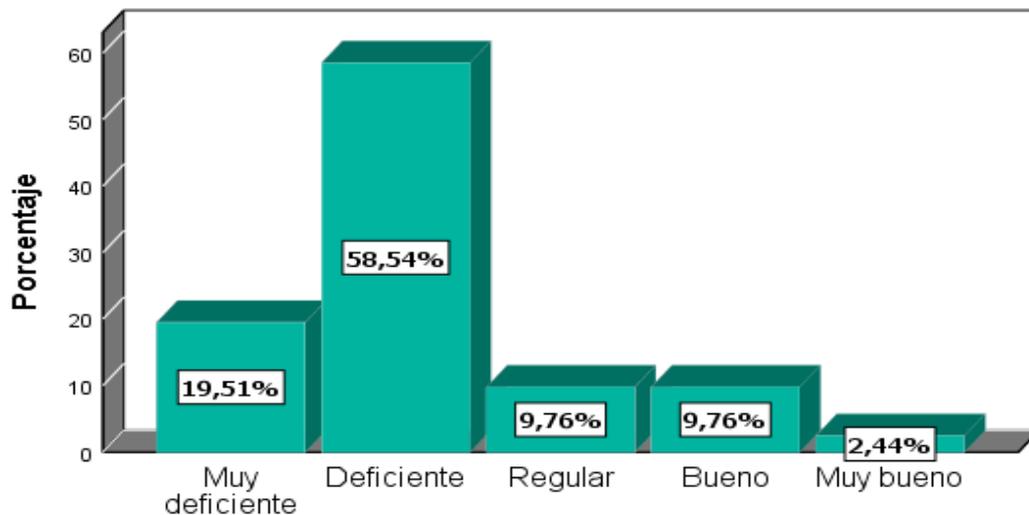


Figura 13: Resultados de la dimensión gestión ambiental
Fuente: Resultados procesados en SPSS

Interpretación

Como podemos apreciar en la figura 13, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 19,51% señalan que es muy deficiente; el 58,54% manifiestan que es DEFICIENTE; el 9,76% afirman que es regular, el 9,76% afirman que es bueno y el 2,44% muy bueno. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel deficiente en la Gestión ambiental de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Análisis

Respecto a la dimensión, se denota que un gran porcentaje de los empresarios muestran deficiencia en la gestión ambiental, donde el manejo de desechos, la implementación y aplicación de políticas de reciclaje, y la contribución del cuidado del medio ambiente es deficiente, los empresarios deben abordar eficazmente sus riesgos y oportunidades mediante la integración de gestión ambiental en los procesos de servicio de sus negocios adoptando la norma internacional que mejoraría su desempeño laboral y evitará accidentes de trabajo ayudando a mejorar el rendimiento del personal, también a

proveedores, clientes y la comunidad en general, no solo se debe implementar y aplicar sino conseguir la concientización con el medio ambiente, todo ello puede resultar que destaque frente a otros competidores en el mercado.

4.2.8 Resultados de la dimensión: sistemas de información

Con respecto a la dimensión sistemas de información, planteado a través de la encuesta con 3 ítems, el gráfico siguiente evidencia un resultado agrupado de la dimensión mencionada.

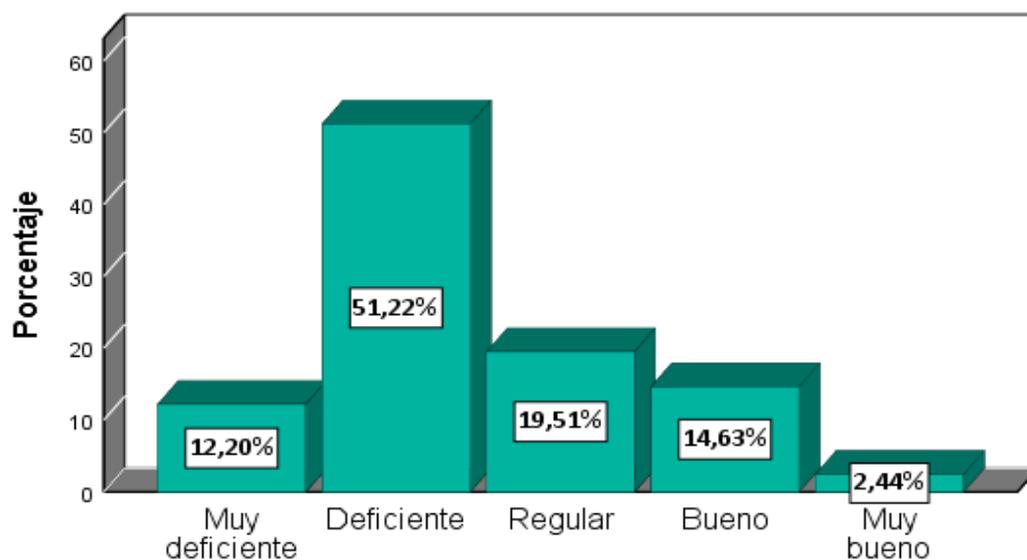


Figura 14: Resultados de la dimensión sistemas de información
Fuente: resultados procesados en SPSS

Interpretación

Como podemos apreciar en la figura 14, de los 41 empresarios, gerentes, o encargados que han sido encuestados que representan el 100%. Se observa que el 12,20% señalan que es muy deficiente; el 51,22% manifiestan que es DEFICIENTE; el 19,51% afirman que es regular, el 14,63% afirman que es bueno y el 2,44% muy bueno. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje está en nivel de deficiente los sistemas e información.

Análisis

Respecto a la dimensión, como se muestra en la figura 14, se puede interpretar que la adopción de nuevas tecnologías de información y comunicación, manejo de información organizacional, el sistema de información en sí, es deficiente, sin embargo, en la actualidad es cambiante en la forma que operan las empresas y su uso genera grandes mejoras. por ende, los empresarios deben cambiar el paradigma y entrar a la automatización que facilita las operaciones, acceso a información, toma de decisiones, posibilidades de planear y generar nuevos proyectos, organización de manejo de archivos e información, acceso a programas, aumento de productividad todo ellos permitirán mejorar la competitividad.

Tabla 4

Resultados de competitividad empresarial (agrupada).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	51,2	51,2	51,2
	Regular	17	41,5	41,5	92,7
	Bueno	2	4,9	4,9	97,6
	Muy Bueno	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Fuente: resultado del cuestionario aplicado a empresarios de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

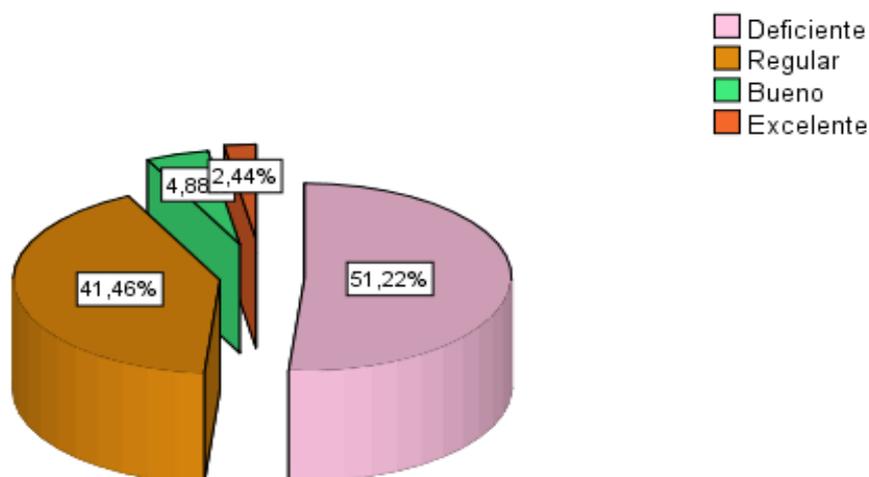


Figura 15: Resultado del cuestionario aplicado a empresarios de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

Fuente: Tabla 4



Interpretación

La tabla 4 y figura 15 muestra los resultados del instrumento aplicado para la variable: competitividad empresarial, en forma agrupada, para la obtención de estos datos se ha utilizado una nueva escala; de la tabla se puede interpretar que el 51.22% de los encuestados afirma que es DEFICIENTE en forma general, el 41,46% afirmaron que es regular, el 4,88% indicaron que es bueno y el 2,44% afirma que es muy bueno la competitividad empresarial. Por los datos obtenidos se puede mostrar que el mayor porcentaje esta en nivel de deficiente.

Análisis

Respecto a la variable competitividad empresarial, los resultados por dimensión y de la variable nos denota que es deficiente con un porcentaje acumulado es de 51,22 %, cabe indicar que en cada uno de sus dimensiones nos refleja la deficiencia de obtener la competitividad. Los empresarios de las MYPE deben buscar explorar nuevos escenarios que les permitan ser competitivos, no solo para su beneficio, sino también del crecimiento y desarrollo del rubro consecuentemente la economía regional y nacional, teniendo en cuenta las dimensiones analizadas, En el mismo sentido, se observa que toda las empresas tienen que ser competitivas, sin embargo, la mayoría no lo son, hay abundancia de emprendedores, pero una preocupante escasez de un ejecutivo emprendedor o empresarios en toda la extensión de la palabra busca crear mercados, servir a los clientes y conseguir fuentes alternativos de ingresos, no se conforma con lo que hay, sabemos que para sobrevivir y competir en el futuro, la empresa tiene que innovar y reinventarse continuamente. La competitividad y productividad de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores dependerá de la calidad y la manera que se administra. Cabe destacar que el gobierno debe incrementar el interés por generar apoyos



a las MYPE con el fin de fortalecer y mejorar la competitividad consecuentemente favorable para la comunidad en general.

4.3 PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ORIENTADOS A MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES.

La propuesta tiene como propósito mejorar la competitividad empresarial en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de las empresas seleccionadas de la Provincia de Puno, para ello es necesario la intervención de varios agentes para el desarrollo de las propuestas de mejoramiento del sector.

Es necesario que las autoridades de las instituciones como; Municipalidad Provincial de Puno, Gobierno Regional de Puno, Dirección Regional de Producción, Cámara de Comercio y la Producción de Puno, Universidad Nacional del Altiplano, Instituto Superior Tecnológico José Antonio Encinas y entre otras instituciones de índole estatal y privada, se involucren activamente en la iniciativa de mejorar la competitividad del sector mencionado.

Objetivo: Potenciar los indicadores de mapa BID a fin de mejorar la competitividad empresarial de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno.

En la siguiente tabla se establecen algunas líneas de acción considerando los mismos ítems analizados en el desarrollo de obtención de datos de la competitividad empresarial.



Tabla 5 :

Lineamientos orientados a mejorar los indicadores de la competitividad

DIMENSIÓN	ESTRATEGIA	LÍNEAS DE ACCIÓN
Planificación estratégica	Diseñar planes estratégicos orientados a la mejora de las MYPE del sector, que permitan tener cultura competitivo.	Elaborar planes estratégicos en alianza con los estudiantes de universidades públicas y privadas de la región de los programas de estudios relacionados a las ciencias empresariales. (para mejorar los resultados de la figura 7)
		Elaborar planes de contingencia orientados a mejorar la implementación y uso de TIC. (para mejorar los resultados de la figura 7)
		Realizar análisis interno y externo de sus empresas para aprovechar fortalezas y oportunidades, y detectar las debilidades y amenazas. (para mejorar los resultados de la figura 7)
Producción y operaciones	Incrementar la comercialización de productos y Servicios que brinda las MYPE del sector, que permitan mejorar la venta de la misma.	Elaborar planes de ventas en alianza con los estudiantes de Universidades Públicas y Privadas de la Región de los programas de estudios relacionados a las ciencias empresariales (para mejorar los resultados de la figura 8)
		Implementación de software para el manejo de inventario y facilitar la comercialización (para mejorar los resultados de la figura 8)



		Implementar módulos básicos de manejo técnico para el servicio de mantenimiento y reparación de vehículos automotores (para mejorar los resultados de la figura 8)
		Elaboración de flujogramas de procesos que permitan optimizar el tiempo servicio que brindan las empresas, y además cuenten con proceso de servicio post venta (para mejorar los resultados de la figura 9)
Aseguramiento de calidad	Optimizar el proceso de servicio técnico en base al conocimiento de la normatividad de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.	Implementación de normas que aseguren la calidad de productos, garantía y de procedencia formal y para los servicios que brinda aliarse con los estudiantes de IESTP José Antonio Encinas de programa de estudios de mecánica automotriz. (para mejorar los resultados de la figura 9)
		Implementación y mantenimiento de máquinas, equipos y herramientas de trabajo, para mejorar la atención y brindar un servicio óptimo (para mejorar los resultados de la figura 9)
Comercialización	Fortalecer las políticas de ventas y mejorar la relación con los clientes y	Elaboración de políticas de venta y distribución, de productos y servicios de las MYPE de sector, desarrollando promociones en medios offline y online. (para mejorar los resultados de la figura 10)



proveedores en las empresas del sector Diseñar un eficiente sistema de búsqueda, comunicación y pagos a proveedores que ayudara a las empresas tener los suministros necesarios y brindar la mejor oferta a sus clientes y consumidores. (para mejorar los resultados de la figura 10)

Realizar estudios de mercados, identificación de su mercado meta y desarrollar estrategias de venta. (para mejorar los resultados de la figura 10)

Asesoramiento en proyecciones financieras en alianza con los estudiantes de Universidades públicas y privadas de la región de los programas de estudios relacionados a las ciencias empresariales. (para mejorar los resultados de la figura 11)

Establecer proyecciones financieras, los pagos de impuestos y fortalecer el manejo de inventario. Recibir charlas de la importancia de pagos de impuestos y reducir la brecha con la informalidad, es necesario que se involucren activamente la SUNAT, DIREPRO y otras instituciones de índole estatal (para mejorar los resultados de la figura 11)

Participar en los programas y fondos a fin de obtener financiamiento externo, y uso adecuado e inteligente de los cursos económicos (para mejorar los resultados de la figura 11)



Recursos Humanos	Garantizar el acceso a la educación técnica especializada, promover las capacidades de gestión y formalización de las empresas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.	Mejorar el proceso de selección para la contratación de los colaboradores. (para mejorar los resultados de la figura 12)
		Proporcionar cursos de formación regular en los empresarios, para mejorar el clima laboral y esto resultando en el buen desempeño y productividad de los trabajadores de sus empresas. (para mejorar los resultados de la figura 12)
		Elaboración y adopción de un manual de medidas sobre la seguridad y prevención de riesgos laborales para los trabajadores (para mejorar los resultados de la figura 12)
Gestión ambiental	Promover la sensibilización de gestión ambiental y la importancia de la implementación de TIC para reducir la contaminación .	Concientización de manejo de desechos de las empresas. (para mejorar los resultados de la figura 13)
		Adopción de políticas de reciclaje a fin de cuidar el medio ambiente. (para mejorar los resultados de la figura 13)
		Sensibilización de la protección y cuidado del medio ambiente. (para mejorar los resultados de la figura 13)
Sistemas de información	Realizar inversión en infraestructura e implementar Tecnologías de información y comunicación	Destinar el 20% de las utilidades para la adopción de nuevas tecnologías de información y comunicación. (para mejorar los resultados de la figura 14)
		Fortalecer conocimientos en Office, Software empresarial, acceso a internet y sus utilitarios para mejorar la gestión de

propiciar el uso de la información (Base de datos) (para tecnología. mejorar los resultados de la figura 14)

Digitalización del sistema de información. (para mejorar los resultados de la figura 14)

Fuente: Elaboración por la ejecutora

4.4 DETERMINACIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LAS MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA PROVINCIA DE PUNO, PERIODO 2019

Para analizar el uso de tecnología de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial, se ha procedido realizar la correlación de Pearson en el paquete del programa SPSS v25.

Tabla 6
Correlación entre uso de TIC y competitividad empresarial

		V1_TIC	V2_CE
V1_TIC	Correlación de Pearson	1	,752**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	41	41
V2_CE	Correlación de Pearson	,752**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	41	41

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

Fuente: resultado del cuestionario aplicado a empresarios de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.

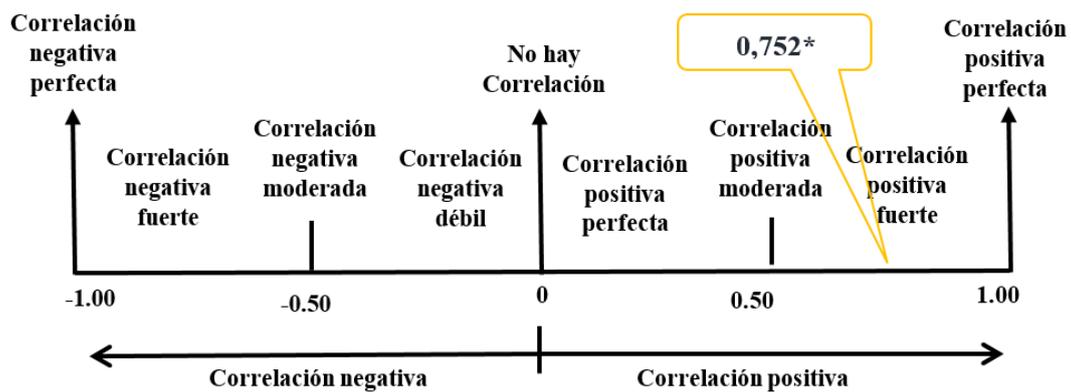


Figura 16: Coeficiente de correlación de Pearson 0,752*

Fuente: tomada de Lind, Marchal & Wathen(2012)

En el procesamiento de datos que han sido recaudados, se realizó un análisis estadístico de cada indicador, luego se agrupó por dimensiones para dar una explicación y análisis amplio, finalmente se agrupó las dimensiones para dar una interpretación general y análisis global de cada variable, esta agrupación por variable ha permitido calcular la correlación de Pearson en el programa IBM SPSS Statistics V25.0. Por ello el resultado se muestra en la tabla 6, donde indica que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,752*. Así mismo la tabla 3 donde refiere a la variable uso de tecnología de información y comunicación, se puede interpretar que gran porcentaje de los empresarios afirman que el uso de tecnología de información y comunicación es BAJO con un porcentaje acumulado de 53,66% y la competitividad empresarial de sus empresas es DEFICIENTE con un porcentaje acumulado de 51,22%.

Según la tabla 6 y figura 16 en base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que hay relación entre las variables: uso de las tecnologías de información y comunicación y la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno; En este caso es pertinente mencionar que ha alcanzado un coeficiente de correlación de Pearson de 0,752* lo que nos muestra que la relación es positiva fuerte o significativa; esto quiere



decir el uso de las tecnologías de información y comunicación mejorara la competitividad empresarial.

4.5 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1 Contrastación de la hipótesis específico 1

El uso de tecnología de información y comunicación es bajo en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019

El análisis efectuado tomando el cuestionario utilizado y validado con el coeficiente de alfa de cronbach como se muestra en la tabla 1, genera fiabilidad a los resultados obtenidos, lo que a su vez permite validar la hipótesis planteada respecto a los empresarios encuestados, los resultados obtenidos en la tabla 3, se demuestra que un porcentaje acumulativo del 53,66% de los encuestados manifestaron que es BAJO, también se observa en la figura 3 destaca sobre el uso de hardware con un porcentaje acumulado de 58,54% es bajo, donde se denota el desconocimiento de la importancia de implementar y dar uso a esta dimensión; respecto a la figura 4 que destaca el uso de software con un porcentaje de 63,41% es bajo donde se puede admitir la carencia de capacitaciones, autoeducación empresarial y otros aspectos; ahora haciendo mención a la dimensión uso de redes y telecomunicaciones tal como se muestra en la figura 5 muestra un porcentaje acumulado de 48,78% es bajo, es así que se puede aludir el desconocimiento de innumerables beneficios por parte de los propietarios de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores; por los análisis y argumentos anteriores permite establecer y aceptar la hipótesis N° 1.

4.5.2 Contrastación de la hipótesis específica 2

La competitividad empresarial es eficiente en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019.

El análisis efectuado se ha tomado de un cuestionario utilizado y que ha sido validado con el coeficiente de alfa de cronbach, como se puede ver en la tabla 1, el cual ha sido utilizado y por lo tanto genera fiabilidad a los resultados obtenidos, lo que a su vez permite validar la hipótesis planteada respecto a los empresarios encuestados, los resultados obtenidos en la tabla 3 y figura 15 se observa que un porcentaje acumulativo del 51,22% de los encuestados manifestaron que es DEFICIENTE la competitividad empresarial; así mismo, al hacer un análisis específico de las dimensiones nos permite tener datos más detallados, como se muestra en las figuras 7 a figura 14 por lo que validamos la hipótesis N° 2.

4.5.3 Contrastación de la hipótesis general

Existe una relación positiva del uso de las TIC y la competitividad empresarial en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019

En cuanto a la hipótesis general de la investigación “Existe una relación significativa del uso de las TIC y la competitividad empresarial en las MYPE seleccionadas de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, es conveniente mencionar que al procesar datos recaudados mediante la encuesta, y haber realizado los respectivos análisis estadísticos, interpretaciones y comentarios se VALIDA la hipótesis, En este aspecto los obtenidos en la tabla 6, muestra que el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.752; significa entonces que existe una relación positiva fuerte entre las variables tal como se muestra en la figura 16



donde nos refiere que existe estadísticamente una relación positiva con un nivel de significancia $p=0.01$, por debajo de $p = 0,05$. Esto fortalece los resultados y es pertinente mencionar que el uso de tecnología de información y comunicación es BAJO con un porcentaje acumulado de 53,66% y del mismo modo la competitividad empresarial es DEFICIENTE con un porcentaje acumulado de 51,22%. En consecuencia, si se mejora o se implementa la variable n°1, entonces la variable n°2 se mejorará, cabe recalcar que por los resultados obtenidos podemos corroborar, declarar y validar la hipótesis general.

4.6 DISCUSIÓN

En este punto abordaremos el análisis de resultados a partir de los hallazgos encontrados y los antecedentes relacionados al tema de tecnología de información y comunicación y la competitividad empresarial en las MYPE seleccionadas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, en periodo 2019.

Los resultados de la investigación afirman que se constata la relación entre variable 1: Uso de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y la variable 2: Competitividad empresarial, lo que se ratifica a través de la correlación de Pearson que obtuvo un valor 0,752**, valor que indica que existe relación positiva alta, además según el $P=0,01$, menor a 0,05 indicándonos que la relación es alternamente significativa.

Al analizar los resultados sobre el uso de las TIC, es relativamente concordante con la mayoría de los antecedentes, con el estudio de Freyre. F., (2019), donde afirma que el uso de la computadora por parte de los empresarios MYPE, es una actividad realizada por la totalidad de ellos; sin embargo, su aplicación para los procesos internos de sus empresas es bajo, también menciona que es bajo el tipo de uso con software especializado, especialmente vinculado a procesos contables y declaración de impuestos;



Así mismo, sobre el uso de internet es muy concordante ya que menciona que es bajo, que no es práctica frecuente en su quehacer empresariales. Garcia, M. L. S. & Sanchez, B.T., (2013), mencionan el uso de las TIC se encuentran en la cultura prevaleciente que no visualiza el impacto de sus beneficios, y los principales hallazgos permiten determinar que las MIPyME tienen bajas probabilidades de sobrevivencia en el largo plazo, además Garcia Ramirez, Pereira Contreras, & Puello Beltran,(2018) afirma que la implementación de las tecnologías de la información y las comunicaciones es frecuente en todos los aspectos de una sociedad (social, académico, financiero, profesional, otros) y en las empresas el uso de estas herramientas es indispensable, independientemente del tamaño de las mismas, tal como reafirma Valdez Juarez, Perez de Lema, & Maldonado Guzman, (2017) mencionando que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) son un factor determinante para el crecimiento en la pequeña y mediana empresa (PyME) y se han vuelto imprescindibles en las actividades cotidianas de las organizaciones, principalmente en las estrategias de gestión del conocimiento.

Muñoz, Inda, Gonzales , & Alvarez, (2019) señalan que existen herramientas tecnológicas que pueden apoyar a la permanencia de estas empresas, trabajo que ha desarrollado un modelo estructural que permite identificar bajo la percepción del empresario, la importancia de la aplicación y capacitación en tecnologías; de igual forma Aguilera Enriquez, Hernandez Castonera, & Perez Veyna, (2015), indica que mejora la Competitividad al tener una estrecha relación entre los procesos productivos, la Gestión de la Cadena de Suministro y uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en similitud con Ruiz Chavez, Trinidad Cerda, & Barrantes Santos, (2017) donde afirma el uso de las TIC se relacionan positivamente con la competitividad por ende eso beneficia al desarrollo económico al país, buscando mejorar su tecnología para su beneficio y eficacia, en el entorno local Chura, J. (2021) denota que la



competitividad en diferentes aspectos es bajo debido a la esporádica presencia del estado y el escaso impacto de los programas y proyectos de inversión, por su parte Yampara, P. (2018) muestra la relación de factor tecnológico y su relación con la competitividad, a todo ello, el conocimiento de administración empresarial de los propietarios y empresarios de diferentes rubros en la región de Puno es notablemente deficiente como se evidencia en las diferentes investigaciones, por ende, la competitividad es denotadamente bajo.



V. CONCLUSIONES

Después de analizar el marco teórico, las encuestas y el contraste de las hipótesis se llegan a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: respecto al objetivo e hipótesis general de la investigación, se concluye que según el análisis de los datos obtenidos de las dimensiones e indicadores pertinentes para cada variable se observa que existe una relación positiva alta, como se muestra el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.752, entre el uso de tecnología de información y comunicación con la competitividad empresarial, es decir que si el uso de tecnología de información y comunicación se mejora o se implementa de acuerdo a sus necesidades entonces la competitividad empresarial mejora frente a otras MYPE; cabe recalcar todos estos hallazgos nos permiten deducir que el uso y acceso a las TIC y a su principal herramienta, el internet, no garantizan por si solos su aprovechamiento para ser competitivos, especialmente por falta conocimiento sobre su uso, lo que está vinculado a los niveles educativos alcanzados por los empresarios.

SEGUNDO: con respecto al objetivo e hipótesis específico N° 1, se concluye que el uso de tecnología de información y comunicación de los empresarios de las MYPE seleccionadas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores es bajo con un porcentaje acumulado de 53,66%, esto muestra la existencia de un reto que supera una simple implementación y uso de TIC, estas por si solas no beneficia a las MYPE; es muy necesario la preparación y capacidad de gestión de los empresarios para extraer el potencial de las TIC.

TERCERO: con respecto al objetivo e hipótesis específico N° 2, se concluye que la competitividad empresarial de los dueños, gerentes y/o encargados de las MYPE seleccionadas del rubro es deficiente con un porcentaje acumulado de 51,22%, en el



mismo sentido estas MYPE debes ser competitivas, sin embargo, la mayoría no lo son, por lo tanto, implica la escasez de ejecutivos emprendedores o empresarios en toda la extensión de la palabra, donde no se conformen con lo que hay, sino busquen innovar y reinventar continuamente para sobrevivir y competir en el futuro

CUARTO: Respecto al objetivo N° 3, se concluye que ha sido factible identificar y proponer lineamientos orientados a mejorar los indicadores de la competitividad empresarial a las MYPE seleccionadas de mantenimiento y reparación de vehículos automotores.



VI. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones mencionadas se tiene las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a los 41 dueños, gerentes y/o encargados de las MYPE seleccionados de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, se informen sobre los beneficios del uso de las TIC, con el cual conseguirán reducir sus costos, mejorar manejo de inventarios, obtener buena relación con clientes y proveedores, contribuirse con información necesaria y a mejorar el conocimiento del mercado; es así que se exhorta al Estado impulsar en la formación educativa regular, prácticas para promover el uso de las TIC en sus negocios. Finalmente, es necesario seguir profundizando estudios sobre la creación de competitividad empresarial con el uso de las TIC.
2. Se recomienda a los empresarios seleccionados ampliar su capacidad de gestionar, mejorar, innovar y diseñar planes de capacitación de uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, así como también el uso de programas, manejo de herramientas web, optimizar la conectividad para el uso permanente de internet, así mismo, también se recomienda la intervención del Estado para cambiar los paradigmas de los empresarios y a través de sus programas incentive, capacite y cree proyectos que influyan la integración y uso de las TIC.
3. Se recomienda a los 41 dueños, gerentes y/o encargados fortalecer sus conocimientos en administración empresarial y mejorar en las 8 dimensiones y/o indicadores de la competitividad empresarial y busquen innovar y reinventar continuamente para sobrevivir y competir en el futuro
4. Se recomienda a todos los agentes involucrados en la propuesta de lineamientos orientados a mejorar los indicadores de la competitividad empresarial, puedan



tomar en cuenta todo lo planteado y garantizar con eficiencia la adecuada implementación de estas, de manera que permita a mejorar y alcanzar sus objetivos.



VII. REFERENCIAS

- Asociacion Española de Contabilidad y Administracion. (2010). *Un enfoque globalizado. Asociación Española de Contabilidad y Administración (AECA)*. Recuperado de <http://www.aeca.es/pub/documentos/po4.htm>
- Aguilera, L., Hernandez O., & Perez O. (2015). La relacion de la gestion de la cadena de suministro y las tecnologias de la informacion y comunicaion en los procesos productivos para mejorar la competitividad de la Pyme. *Revista Internacional administracion & finanzas*, 8(1), 79-91.
- Alarco, G., & et al. (2011). *Competitividad y Desarrollo. Evolución y Perspectivas Recientes*. Lima: Editorial Planeta Perú S. A.
- Albarracín, E., Erazo, S., & Palacios, F. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas. *Estudios gerenciales*, 30(133), 355-364.
- Alvarez, L. (2008). Competitividad de la empresa industrial: una reflexion metodologica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1343, 341-357.
- Anaya, J. (1988). *Gestion Operativa de la empresa: un enfoque de logistica integral*. Madrid: ESIC.
- Anchapuri, M. (2014). *Factores que influyen en la ventaja competitiva en el sector: modelo explicativo*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Apaza, K. M. (2020). *Análisis del uso de las tecnologías de información y comunicación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Puno - 2018*. Puno,PERÚ: Universidad Nacional del Altiplano.
- Avila, W. (2013). Hacia una reflexion historica de las TICs. *Hallazgos*, 10(10), 213-233. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413835217013>



- Campos, V., & Navarro, C. (2017). Participación en redes organizacionales y uso de las tecnologías. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 124(1), 32-46.
- Cano, G. E. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 499-510. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.1.enero.499-510>
- Casalet, M., & Gonzalez, L. (2004). Las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas Mexicanas. *Electronica de Geografía y Ciencias Sociales-Scripta Nova*, 170(21).
- Castel, A., Sanz, J., & Salvador, L. (2019). Uso de las TIC en las empresas cooperativas: Propiedad y gobierno. *Journal on Innovation and Sustainability RISUS*, 10(1), 20-36.
- Castellanos, J. F., Helena, M., & Cuesta, C. A. (2016). Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia. *Universidad Pontificia Bolivariana*, 93-99. doi:<http://dx.doi.org/10.18566/puente.v10n1.a10>
- Castro, S. R. (2008). Disponibilidad tecnológica e Indicadores. Terminales, Redes y Servidores: su evolución. *La Trama de la Comunicación*, 483-499. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323927063031>
- Centro de innovación Oficina Central. (2019). <https://www.ciset.es/soluciones/venta-hardware-venta-software>.
- Chura, J. D. (2021). *Análisis de proceso productivo y el nivel de competitividad de las plantas de producción y transformación de leche de ganado vacuno de la Provincia de Puno, Periodo 2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- CODEMYPE. (2011). *Plan nacional para la productividad y competitividad de las MYPE 2011-2021*. LIMA, Perú: Dirección General de MYPE y Cooperativas.



- Condori Quispe, J. W. (2019). *Percepciones que tienen los empresarios de las agencias de viajes sobre innovaciones como factor de competitividad en la ciudad de Puno 2018*. Puno, PERÚ: Universidad Nacional del Altiplano.
- Cueva, J. (18 de Diciembre de 2014). *JC Magazine*. Obtenido de <http://www.jcmagazine.com/estudio-uso-de-tics-en-mipymes-de-ipsos-peru/>
- Dirección Nacional de Cuentas Nacionales. (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Escardón, D., & Hurtado, A. (2017). El uso de las TICs en las Pymes Exportadoras. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 121-143.
- Estrada, R. (2010). *Planeación Estratégica en la Pyme: evidencia empírica de empresas Mexicanas*. Madrid: Universidad de Cantabria.
- Europeas. (2001). Tecnologías de información y de la comunicación en el ámbito del desarrollo. *Bruselas: Comunicación de la Comisión*. Obtenido de eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0770:FIN:ES:PF
- Fernández, N. (2013). Trastornos de conducta y redes sociales en Internet. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 521-527.
- Freyre, M. (2019). *Tecnologías de la comunicación e información y su impacto en las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas*. Lima, PERU: Artículo Universitario.
- García, M., & Sánchez, B. (2013). García, M. L. S., & Sánchez, B. T. (2013). El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas. *Enl@ ce: Revista Venezolana de Información, tecnología y conocimiento*, 10(1), 85-104.
- Gargallol, A. F., Perez, J., & Esteban Salvador, L. (2019). Uso de la TIC en las empresas cooperativas: Propiedad y Gobierno. *RISUS – Journal on Innovation and*



Sustainability, 10(1), 20-26. doi:<http://dx.doi.org/10.24212/2179-3565.2019v10i1p20-36>

Gonzales, S., & Ayala, E. E. (2015). Tecnología de información y comunicación. *Fondo editorial de la UIGV*.

Guillen, R., Arteaga, S., & Figueroa, J. (2017). La tecnología de información (TICs) en odontología. *Ciencia de la salud*, 120-128.

Hernandez, H., Cardona, D., & Del Rio, J. (2017). Dirección Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información Tecnológica*, 28(5), 15-22. doi:[doi:10.4067/S0718-07642017000500003](https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Bautista, L. (2014). *Metodología de investigación*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Hualpa, E. (2018). *Tecnologías de información y comunicación y su relación con la satisfacción de los turistas en hoteles de categoría de cuatro estrellas de la ciudad Puno 2018*. Puno, Perú: Universidad Nacional de Altiplano.

Ibarra, M. A., Gonzales, L. A., & Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18(35), 107-130. doi:<https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Encuesta Mensual del Sector Servicios*. Boletín Informativo, Lima. Obtenido de www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-estadistico-del-sector-servicios-n-01-enero-2018

Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. (2016). Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. V. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del



- comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Estudios gerenciales*, 32(138), 4-13.
- Juarez,L., de Lema, D., & Guzman, G. (2017). TIC y la gestión del conocimiento como elementos determinantes del crecimiento de la PyME. *Investigación y Ciencia*, 25(70), 50-62.
- Katz, J., & Hilbert, M. (2003). Caminos hacia la sociedad de la informacion en America Latina y el Caribe. *CEPAL*.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Decimosegundo ed.). Mexico: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Ley N° 28015. (2003). *Ley de promocion y formalizacion de la micro y pequeña empresa*. Lima.
- López, R. (2019). *Uso estratégico de las Tics para mejora de la competitividad de las empresas grandes y medianas del Perú*. Lima: UNMSM.
- Macau, R. (2004). TIC ¿Para que? funciones de la tecnologia de información y las organizaciones. *RUSC Universities and Knowledge Society Journal*, 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78011256005>
- Madblaster Networks. (21 de Junio de 2018). *BLOGS MADBLASTER NETWORKS*. Obtenido de <https://www.madblaster-networks-ec.com/blogger/41-software-empresarial>
- Malhotra, N. (2008). *Investigacion de mercados* (Quinta edicion ed.). Mexico: PEARSON EDUCACION.
- Martinez, J., & Alvares, C. (2006). Mapa de competitividad para el diagnostico de PYMES. *Memrias XI Foro de Congreso Internacional de Contaduria, Administracion e Informatica*.



- Martinez, M., Sanchez, L., Santero, R., & Marcos, M. (2008). Factores de competitividad de la Pyme Española. *Fundacion EOI*.
- Mathews, J. (2009). Competitividad. Proyecto MYPE Exportadora. *USAID*.
- Mintzberg, H., & Quinn, J. (1993). *Proceso Estrategico*. Mexico: Prentice Hall.
- Muñoz G., Inda A., Gonzalez M., & Alvarez C. (2019). MUÑOZ, G., INDA, A. D., GONZÁLEZ, M., & ALVAREZ, C. V. (2019). Las micro, pequeñas y medianas empresas, una estrategia de aplicación de tecnología para aumentar su competitividad. *Espacios*, 40(20).
- Oliveros, D., & Mauricio, G. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia. *EAN*(83), 15-30. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>
- Porter, M. E. (2009). *Ser Competitivo*. Barcelona: Deusto.
- Ramirez, F., Contreras, Z., & Beltran, J. (2018). Análisis del Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las pequeñas y medianas empresas de Cartagena-Colombia. *Saber, ciencia y libertad*, 13(2), 147-162.
- Romo, D., & Abdel Musik, G. (2005). Sobre el concepto de competitividad. 55(3).
- Rubio, A., & Aragon, A. (2006). Competitividad y recursos estrategicos. *Revsta de empresa*, 32-47.
- Ruiz, B., & Trinidad, Y. (2017). *Ruiz, B., & Trinidad, Y. (2017). Efecto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en lima metropolitana y callao*. Lima,PERU: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2682/1/2017_Ruiz_Efecto-de-las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion.pdf.



- Saavedra, M. (2012). Una propuesta para la determinacion de la competitivid a en la Pyme Latinoamericana. *Pensamiento & Gestion* , 93-124.
- Savedra, M. L. (2012). Una propuesta para la determin acion de la competitividad en la pyme latinoamericana. *pensamiento y gesti3n*, 93-124.
- Solleiro, J., & Casta3n3n, R. (2005). Competitiveness and innovation systems: the challenges for Mexico's insertion in the global contex. *Technovation*, 1059-1070.
- Solleiro, J., & Casta3n3n, R. (2016). *Gestion tecnologica: conceptos y pr3cticas* (2da ed.). M3xico: CamBioTec A.C.
- Union Internacional de Telecomunicaciones. (2017). *Informe sobre la Medici3n de Sociedad de la Informaci3n 2017*. Ginebra. Obtenido de https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ICTOI-2017
- Vasilica, M., & Robalino, F. E. (2018). Factores que afectan la adopcion de las TIC en el sector Manufacturero de calzado de Tungurahua, Ecuador. *3C TIC. Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 7(3), 22-39. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3ctic.2018.61.22-39/>
- Villacaceres , J. (2018). Gerencia estrategica y tecnologia de informacion e indormacion-TICs. *Dominio de la Ciencis*, 236.
- World Economic Forum. (2015). *The Global Competitiveness Report*.
- Yampara, P. H. (2018). *An3lisis de los factores tecnol3gicos y su incidencia en la competitividad de la Cooperativa Minera Aurifera Porvenir Nevado R.L. Cant3n Suches; periodo: 2017*. Puno: universidad nacional del altiplano.
- Zeballos, E. (2001). Contabilidad General,Teoria y Practica. *EMC*.



ANEXOS

ANEXO 1: FICHA DE OBSERVACIÓN



Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Administración



FICHA DE OBSERVACIÓN DE USO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Observación N° :	01	
Empresa Evaluado:	AYC SERVIMAX EIRL	
Lugar:	AV. Simón Bolívar-Puno	Fecha: 28-01-21
Observador:	Bach. Sulma Aracel Cruz Pari	
Objetivo de la Observación:	Verificar las empresas que cuentan con tecnología	
Aspectos a Observar	Valoración	
	Si/Activo	No/Activo
1. N° de RUC	20600822935	
2. Consulta SUNAT sobre el estado de la empresa	Activo ✓	
3. ¿En la empresa hay presencia de computadora?	Existe PC ✓	



ANEXO 2: CUESTIONARIO



Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Administración



N° DE ENCUESTA:

Fecha: __/__/2021

CUESTIONARIO SOBRE EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS MYPES DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES DE LA PROVINCIA DE PUNO, 2021

OBJETIVO:

Estimado(a) empresario(a), gerente(a) o representante, el presente cuestionario tiene por propósito determinar el uso de las tecnologías de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial de las Mypes de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno.

INSTRUCCIONES:

Por favor sea consistente a lo largo del cuestionario al contestar cada una de las afirmaciones. Marque con una (X) donde corresponda y/o escriba los espacios en blanco

INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

CARGO:

RUC:

GENERO:

- a. Masculino
- b. Femenino

EDAD:

- a. Menor a 19
- b. 20 -29
- c. 30-39
- d. 40-49
- e. 50 a más

NIVEL DE EDUCACION:

- a. Secundaria incompleta
- b. Secundaria completa
- c. Superior incompleta
- d. Superior completa
- e. Posgrado



USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACION

Indique con una X, sobre una escala de 1 a 5, la importancia relativa sobre el grado de utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC.

Respuestas a utilizar:

1 = No usa/posee 2 = Bajo 3 = Regular
4 = Bueno 5 = Excelente

HARDWARE						
Ítems	Consideraciones	1	2	3	4	5
1	El uso de las computadoras o laptop en su empresa es:					
2	El uso de los dispositivos de impresión para emitir boletas, facturas, archivos en su empresa es:					
3	El uso responsable del USB para transferir información en la empresa es:					
4	El uso de un scanner automotriz para atender las operaciones de venta y servicio es:					
5	El tiempo de renovación de accesorios de hardware es:					
6	El mantenimiento de accesorios hardware de la empresa es:					
SOFTWARE						
Ítems	Consideraciones	1	2	3	4	5
7	El uso de aplicaciones de ofimática (office) en la empresa es:					
8	La actualización de aplicaciones ofimáticas de la empresa es:					
9	El uso de software empresarial (CRM, ERP, etc.) en la empresa es:					
10	El uso de base de datos de la empresa es:					
11	Los programas básico o utilitarios (Antivirus, compresor de archivos, software para respaldo, de fragmentado y software de recuperación) en la empresa es:					
12	El mantenimiento del softwares empresariales es:					
13	El mantenimiento del sistema operativo de la empresa es:					
14	El uso de comprobantes electrónicos en las operaciones de compra y venta es:					
REDES Y TELECOMUNICACIONES						
Ítems	Consideraciones	1	2	3	4	5
15	El acceso a internet de la empresa es:					
16	El uso del herramientas de internet organizativas y colaborativas de la empresa es:					
17	El uso de otros dispositivos además del pc, para acceder a internet(celular, Tablet, Smartphone, etc.)en la empresa es:					
18	El uso de celular, teléfono, Tablet para las operaciones de venta y compra es:					
19	El uso del email para la comercialización de la empresa es:					
20	El uso de las redes sociales de la empresa es:					
21	La actualización de contenido en redes sociales es:					
22	El uso de la página web, para brindar más información de la empresa es:					
23	El uso estratégico de marketing digital en la empresa es:					
24	La comercialización mediante el uso telefónico, celular, redes sociales, pagina web, etc., en la empresa es:					

Fuente: recopilado de varios autores



COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

Indique con una X, sobre una escala de 1 a 5, los ítems sobre la competitividad empresarial de su empresa.

Respuestas a utilizar:

- 1 = Muy deficiente; 2 = Deficiente; 3 = Regular; 4 = Bueno;
5 = Muy bueno

INDICADORES DE COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL		1	2	3	4	5
Ítems	Consideraciones					
La planificación estratégica						
1	Los objetivos, metas y políticas con las que cuenta su empresa es:					
2	La actualización del plan de contingencia con la que cuenta su empresa es:					
3	El análisis interno y externo que realiza en su empresa es:					
Producción y operaciones						
4	La implementación de herramientas y materiales nuevos para brindar el servicio es:					
5	El manejo de inventario de productos para la comercialización en su empresa es:					
6	El proceso para el mantenimiento de vehículos automotores de su empresa es:					
Aseguramiento de la calidad						
7	El proceso de servicio técnico post venta de la empresa:					
8	La procedencia y la garantía de todo los productos que comercializa su empresa es:					
9	La implementación y mantenimiento de equipos de trabajo para comercializar y/o brindar el servicio es:					
Comercialización						
10	El desarrollo de políticas de venta, de servicio y formas de pago en su empresa es:					
11	La mejoría de la relación con clientes y proveedores de la empresa es:					
12	El estudio de mercado, la identificación de mercado meta y el desarrollo de estrategias de venta en su empresa es:					
Contabilidad y Finanzas						
13	La estructura de costos, margen de ganancia, y proyecciones financieras que desarrolla su empresa es:					
14	El desarrollo de estrategias fiscales y pagos de impuestos en el momento indicado en la empresa es:					
15	El acceso al financiamiento externo, y uso adecuado e inteligente de los recursos económicos de su empresa es:					
Recursos humanos						
16	EL proceso de selección para la contratación de personal en la empresa es:					



Universidad Nacional del Altiplano
Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Administración



17	La capacitación y el adiestramiento del personal en la empresa es:						
18	El cumplimiento de aspectos de seguridad e higiene ocupacional en la empresa es:						
Gestión ambiental							
19	El desarrollo de políticas de manejo de desechos es:						
20	La implementación y aplicación de políticas de reciclaje que hace su empresa es:						
21	La contribución hacia la protección o cuidado del medio ambiente es:						
Sistemas de información							
22	La adopción de nuevas tecnologías de información y comunicación es:						
23	El manejo de información organizacional de la empresa es:						
24	El sistema de información (Registros de compra y venta, datos de almacén, notas de pedido, información de pagos) que efectúa la empresa es:						

Fuente: Adaptado del artículo científico: competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de baja california. (Ibarra M, competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de baja california, 2017)



ANEXO 3: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO CON JUICIO DE EXPERTOS

Experto 1.

ANEXO 4

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DE JUEZ
MIRANDA BELLIDO ROGER

1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA
DOCENTE - UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO EVALUADO

CUESTIONARIO SOBRE EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE
INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y SU RELACION CON LA
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE LAS MYPES DE
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES
DE LA PROVINCIA DE PUNO, 2020

1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO
Bach. Sulma Aracel Cruz Pari

2. CALIFICACIÓN GLOBAL

CATEGORIA	INTERVALO	MARQUE(X)
DESAPROBADO	0-3	
OBSERVADO	4-7	
APROBADO	8-10	X

LUGAR Y FECHA: 29 de Enero del 2021



Firmado digitalmente por:
MIRANDA BELLIDO Roger PALJ
20145499170 soft
Rollo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/01/2021 13:27:44-0508

FIRMA DEL JUEZ

Experto 2.

ANEXO 4

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DE JUEZ

FERNANDEZ BURGOS ROGER FREDDY

.....

1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA

DOCENTE UNIVERSITARIO – UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO

1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO EVALUADO

Análisis de uso de la tecnología de información y comunicación y su relación con la
competitividad empresarial en las MYPES del Sector automotriz de la ciudad de
Puno, periodo 2019

.....

1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO

CRUZ PARI SULMA

.....

2. CALIFICACIÓN GLOBAL

CATEGORIA	INTERVALO	MARQUE(X)
DESAPROBADO	0-3	
OBSERVADO	4-7	
APROBADO	8-10	X

LUGAR Y FECHA: ...22 DE ENERO DEL 2021.....



Firmado digitalmente por:
FERNANDEZ BURGOS Roger
Freddy FAU 20145496178 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18/01/2021 08:26:35-0500

FIRMA DEL JUEZ



Experto 3.

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DE JUEZ

Arroyo Beltrán, Miguel Martín

1.2. CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA

Docente contratado – Universidad Nacional del Altiplano

1.3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO EVALUADO

Cuestionario sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial de las MYPES de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la provincia de Puno, 2020

1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO

Bach. Sulma Aracel Cruz Pari

2. CALIFICACIÓN GLOBAL

CATEGORIA	INTERVALO	MARQUE(X)
DESAPROBADO	0-3	
OBSERVADO	4-7	
APROBADO	8-10	X

LUGAR Y FECHA: PUNO, 28 de enero de 2021



Firmado digitalmente por ARROYO
MIGUEL MARTIN BELTRAN
DN: cn=ARROYO, o=UNA
Motivo: Firmo del autor del documento
Fecha: 14.01.2021 10:34:31 AM -05

FIRMA DEL JUEZ

ANEXO 4: PROCESAMIENTO DE DATOS EN SPSS V25

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

13 : Software_7 5 Visible: 62 de 62 variables

N° en ues	Fecha	Cargo	RUC	Genero	Edad	Nivel_educ	Hardware_1	Hardware_2	VAR0001	Hardware_3	Hardware_4	Hardware_5	Hardware_6	Software_7	Software_8
1	30.01.21	GERENTE	10715683615	a	b	c	5	5	.	4	3	4	4	5	.
2	30.01.21	DUEÑO	10467089965	a	a	c	2	2	.	2	1	1	1	2	.
3	30.01.21	DUEÑO	10449487945	a	c	b	5	2	.	4	1	4	5	2	.
4	30.01.21	GERENTE	10433031267	b	c	c	5	5	.	3	5	5	5	5	.
5	30.01.21	ADMINIST	10451187518	a	c	d	4	1	.	3	1	1	1	5	.
6	30.01.21	GERENTE	.	a	d	c	2	1	.	1	1	2	1	2	.
7	30.01.21	GERENTE	10013425570	a	d	b	4	2	.	3	1	3	4	3	.
8	30.01.21	ENCARG	20363807217	a	e	d	4	4	.	4	2	3	3	4	.
9	30.01.21	GERENTE	20600822935	a	c	c	2	1	.	2	1	1	1	1	.
10	30.01.21	ADMINIST	20448643981	a	c	d	5	4	.	3	1	3	3	5	.
11	30.01.21	ENCARGAD	.	a	d	d	3	3	.	3	4	2	2	2	.
12	30.01.21	ENCARG	.	a	d	d	3	2	.	3	1	2	3	3	.
13	30.01.21	GERENTE	20603633858	a	b	e	5	5	.	3	2	5	5	5	.
14	30.01.21	DUEÑO	.	b	c	d	5	1	.	3	1	3	3	4	.
15	30.01.21	GERENTE	10013400046	a	d	c	5	1	.	5	1	5	5	5	.
16	30.01.21	GERENTE	10012964566	b	d	d	4	2	.	4	1	3	3	4	.
17	30.01.21	DUEÑA	10426330607	b	c	b	2	1	.	1	1	2	1	2	.
18	30.01.21	ENCARGAD	20602126773	a	c	b	3	2	.	2	1	3	2	2	.
19	30.01.21	ENCARGAD	20224989751	b	c	d	3	2	.	3	3	3	3	2	.
20	30.01.21	DUEÑO	1,E+12	a	d	b	4	3	.	3	4	3	3	3	.
21	30.01.21	GERENTE	20448267041	a	d	d	2	1	.	4	4	2	2	3	.

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 N°_encuesta	Numérico	2	0	N° de encuesta	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada
2 Fecha	Fecha	8	0	Fecha	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3 Cargo	Cadena	8	0	Info_genrl	Ninguno	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
4 RUC	Numérico	12	0	Info_genrl	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5 Genero	Cadena	12	0	Info_genrl	{a, Masculin...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
6 Edad	Cadena	12	0	Info_genrl	{a, menor a ...	Ninguno	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
7 Nivel_educ	Cadena	16	0	Info_genrl	{a, Secunda...	Ninguno	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
8 Hardware_1	Numérico	11	0	El uso de las c...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9 Hardware_2	Numérico	8	0	El uso de los di...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10 VAR00001	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11 Hardware_3	Numérico	8	0	El uso del Usb ...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12 Hardware_4	Numérico	8	0	El uso del scan...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13 Hardware_5	Numérico	8	0	El tiempo de re...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14 Hardware_6	Numérico	8	0	El mantenimien...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15 Software_7	Numérico	8	0	El uso de las a...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16 Software_8	Numérico	8	0	La actualizació...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17 Software_9	Numérico	8	0	El uso de base ...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18 Software_10	Numérico	8	0	El uso de softw...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19 Software_11	Numérico	8	0	Los Software e...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20 Software_12	Numérico	8	0	El mantenimien...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21 Software_13	Numérico	8	0	El mantenimien...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22 Software_14	Numérico	8	0	El uso de comp...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23 Redes_15	Numérico	8	0	El acceso a int...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24 Redes_16	Numérico	8	0	El uso del herra...	{1, No usa/p...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

ANEXO 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	
USO DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACION (TIC)	HARDWARE	Equipo pc	1,2,3,4,5 y 6	Ordinal	
		Impresora		Ordinal	
		USB		Ordinal	
			Scanner Automotriz		Ordinal
			Renovación de hardware		Ordinal
			Mantenimiento de hardware		Ordinal
	SOFTWARE		office	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14	Ordinal
			Actualización de office		Ordinal
			Software empresarial		Ordinal
			Programas básicos utilitarios		Ordinal
		Mantenimiento de software		Ordinal	
		Mantenimiento de sistema operativo		Ordinal	
		Comprobantes electrónicos		Ordinal	
	Internet		Ordinal		

REDES Y TELECOMUNICACIONES		
Herramientas de internet	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24	Ordinal
Acceso a internet		Ordinal
Celular		Ordinal
Email		Ordinal
Redes sociales		Ordinal
Contenido de redes sociales		Ordinal
Marketing digital		Ordinal
Comercialización digital		Ordinal
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL		
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
Objetivos, metas y políticas	1, 2, Y 3	Ordinal
Plan de contingencia		Ordinal
Análisis interno y externo		Ordinal
PRODUCCIÓN Y OPERACIONES		
Implementación de herramientas	4, 5, Y 6	Ordinal
Manejo de inventarios		Ordinal
Proceso de servicio		Ordinal
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD		
Proceso de servicio técnico	7, 8, Y 9	Ordinal
Garantía de productos		Ordinal



	Mantenimientos de equipos de trabajo	Ordinal	
COMERCIALIZACIÓN	Políticas de venta	10, 11 Y 12	Ordinal
	Relación con clientes y proveedores		Ordinal
	Estudio de mercado		Ordinal
	CONTABILIDAD Y FINANZAS	Costos y proyecciones	13, 14 Y 15
	Estrategias fiscales		Ordinal
	Financiamiento externo		Ordinal
RECURSOS HUMANOS	Proceso de selección de personal	16, 17, 18	Ordinal
	Capacitación y adiestramiento		Ordinal
	Seguridad e higiene ocupacional		Ordinal
	GESTIÓN AMBIENTAL	Políticas de manejo de desechos	19, 20, 21
	Políticas de reciclaje		Ordinal
	Cuidado del medio ambiente		Ordinal
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Adopción de nuevas TIC	22,23 Y 24	Ordinal
	Manejo de información organizacional		Ordinal
	Sistemas de información		Ordinal

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	INDICADORES	METODOLOGÍA Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
¿Cuál es el grado de relación del uso de las TIC y la competitividad empresarial en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019?	HG: Existe una relación positiva del uso de las TIC y la competitividad empresarial en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019	OG: Analizar el uso de las TIC y su relación con la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019	VI: 1 Tecnologías de Información Y Comunicación	-Hardware -Software - Telecomunicaciones/ redes	ENFOQUE: Cuantitativo DISEÑO: No experimental	POBLACIÓN: Empresarios de las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, con un total de 105 MYPE.
1. ¿Cómo es el uso de Tecnologías de información y comunicación en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019? PE2: ¿Cómo es la	HE1: El uso de tecnología de información y comunicación es bajo en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019. HE2: La competitividad	II: Examinar el uso de tecnología de información y comunicación en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019.	V: 2 Competitividad	-Planeación Estratégica -Producción y operaciones -Aseguramiento de calidad. -Comercialización	ALCANCE: Descriptivo-correlacional TÉCNICA: Encuesta	MUESTRA

<p>competitividad empresarial en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019?</p> <p>PE3: ¿Es viable proponer lineamientos orientados a mejorar indicadores de la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019?</p>	<p>empresarial es deficiente en las MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019</p>	<p>OE2: Determinar la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019.</p> <p>OE3: Proponer lineamientos a mejorar los indicadores de la competitividad empresarial en las MYPE de Mantenimiento y reparación de vehículos automotores de la Provincia de Puno, periodo 2019.</p>	<p>Empresarial</p>	<p>-Contabilidad y finanzas</p> <p>-Recursos humanos</p> <p>-Gestión ambiental</p> <p>-Sistemas de información</p>	<p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>	<p>41 Empresarios, gerentes, administradores de las MYPE de mantenimiento de reparación de vehículos automotores formales en estado activo y que cuentan con una pc o laptop.</p>
--	---	---	--------------------	--	---	---