



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LOS  
EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA DE BEBÉ

**Línea de investigación:**  
**Gestión empresarial e inclusión social**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración

**Autor**

Ganoza Alemán, Juan Carlos

**Asesor**

León Espinoza, Lessner Augusto

ORCID: 0000-0002-9983-8967

**Jurado**

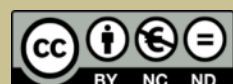
Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Mendez Gutierrez, Raul

**Lima - Perú**

**2026**



# EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA DE BEBE

## INFORME DE ORIGINALIDAD

21%	19%	7%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="https://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
10	<a href="https://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
11	Tuni Bravo, Sandra. "Relación de la transformación digital y la gestión administrativa de los servidores públicos del	<1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES  
DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA DE BEBE

Línea de investigación:

Gestión Empresarial e Inclusión Social

Tesis para optar el Grado Académico de  
Doctor en Administración

Autor

Ganoza Alemán, Juan Carlos

Asesor

León Espinoza, Lessner Augusto

ORCID: 0000-0002-9983-8967

Jurado

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Mendez Gutierrez, Raul

Lima - Perú

2026

### **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a mi esposa Silvia, a mis hijos Ariana y Juan Francisco, y a mis padres y hermanos, que siempre me apoyaron en mis logros profesionales.

## Agradecimientos

Expreso mi más sincero agradecimiento al **Dr. Lessner Augusto León Espinoza**, de la **Universidad Nacional Federico Villarreal**, por su invaluable orientación, compromiso y dedicación a lo largo de la elaboración de esta investigación. Sus aportes, conocimientos y experiencia han sido fundamentales para el desarrollo y fortalecimiento de este estudio, brindándome no solo asesoramiento académico, sino también motivación y guía en cada etapa del proceso.

Asimismo, agradezco a mi familia, quienes, con su apoyo incondicional, paciencia y palabras de aliento han sido un pilar fundamental en mi formación. Su confianza en mí y en este proyecto me ha impulsado a seguir adelante con determinación.

De igual manera, extiendo mi gratitud a los especialistas que contribuyeron con la validación del instrumento de investigación, así como a los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebé que participaron en el estudio, cuya colaboración fue clave para alcanzar los objetivos planteados.

Finalmente, agradezco a mis docentes y compañeros de estudio, quienes con sus enseñanzas, ideas y discusiones académicas enriquecieron mi aprendizaje y contribuyeron al crecimiento de este trabajo de investigación.

A todos ellos, mi más profundo reconocimiento.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>11</b>
<b>RESUMO</b>	<b>12</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Descripción del Problema</b>	<b>14</b>
1.2.1. A Nivel Global	14
1.2.2. A Nivel Local	16
1.3.1. Problema General	17
1.3.2. Problemas Específicos	17
<b>1.4. Antecedentes</b>	<b>18</b>
1.4.1. Antecedentes Internacionales	18
1.4.2. Antecedentes Nacionales	20
<b>1.5. Justificación del estudio</b>	<b>23</b>
1.5.1. Justificación Teórica	23
1.5.2. Justificación Práctica	23
1.5.3. Justificación Metodológica	23
<b>1.6. Limitaciones del estudio</b>	<b>24</b>
<b>1.7. Objetivos</b>	<b>24</b>
1.7.1. Objetivo General	24
1.7.2. Objetivos Específicos	24
<b>1.8. Hipótesis</b>	<b>25</b>
1.8.1. Hipótesis General	25
1.8.2. Hipótesis Específicas	25
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>26</b>
<b>2.1. Marco Conceptual</b>	<b>26</b>
2.1.1. Variable Independiente: Gobierno Digital	26
2.1.2. Variable Dependiente: Gestión Empresarial	36

2.1.3. Exportación	43
<b>2.2. Marco Legal</b>	<b>48</b>
<b>III. MÉTODO</b>	<b>50</b>
<b>3.1. Tipo de Investigación</b>	<b>50</b>
<b>3.2. Población y Muestra</b>	<b>51</b>
3.2.1. Población	51
3.2.2. Muestra	51
<b>3.3. Operacionalización de Variables</b>	<b>52</b>
3.3.1. Definición Conceptual	52
3.3.2. Definición Operacional	52
<b>3.4. Instrumentos</b>	<b>53</b>
<b>3.5. Procedimientos</b>	<b>55</b>
<b>3.6. Análisis Descriptivo de las Variables de Estudio</b>	<b>55</b>
3.6.1. Prueba de Normalidad	56
<b>3.7. Consideraciones Éticas</b>	<b>57</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>58</b>
<b>4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN</b>	<b>58</b>
4.1.1. Resultados de la Variable Gobierno Digital	59
4.1.2. Resultados de la Variable Gestión Empresarial	69
4.1.3. Resultados por Objetivos	79
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>84</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>87</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	<b>91</b>
<b>IX. ANEXOS</b>	<b>100</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características del modo de Bell (1996)	27
Tabla 2 Herramienta digital Ventanilla Única de Comercio Exterior	29
Tabla 3 Herramienta digital Exportemos.pe	30
Tabla 4 Herramienta digital Perumarket place	31
Tabla 5 Herramienta digital Gestión Aduanera Digital	32
Tabla 6 Herramienta digital Gestión Ruta digital Produce	33
Tabla 7 Principios de las empresas digitales	38
Tabla 8 Paradigmas de las empresas digitales	38
Tabla 9 Los niveles de planeación	39
Tabla 10 Los niveles de dirección	41
Tabla 11 Amplitud de control	43
Tabla 12 Operacionalización de las variables	53
Tabla 13 Resumen de validez por juicio de expertos	54
Tabla 14 Estadística de fiabilidad	54
Tabla 15 Distribución de los ítems del cuestionario	54
Tabla 16 Estadísticos descriptivos de las variables de estudio	55
Tabla 17 Prueba de normalidad	57
Tabla 18 Prueba Kolmogorov-Smirnov	57
Tabla 19 Las regiones de los exportadores	58
Tabla 20 Encuestados de genero de los exportadores	58
Tabla 21 Edad de los exportadores	59
Tabla 22 Dispositivos o equipos digitales	60
Tabla 23 Redes sociales	61
Tabla 24 Innovar en tecnología digital	61
Tabla 25 Actividades de promoción de tecnología digital	62
Tabla 26 Realizar sus reclamos en forma digital	63
Tabla 27 Trámites y transacciones administrativas	64
Tabla 28 Consulta de información de los servicios digitales del Estado	65
Tabla 29 Experiencia de usuario de los servicios digitales del Estado	65
Tabla 30 Autenticidad de información	67
Tabla 31 Confidencialidad de la información	67
Tabla 32 Intercambio de información entre las entidades del estado y el sector privado	68

Tabla 33 Acceso información de los servicios que brinda el Estado	69
Tabla 34 Objetivos empresariales	70
Tabla 35 Procedimientos empresariales	71
Tabla 36 Estrategias	71
Tabla 37 Estructura organizacional	72
Tabla 38 Recursos empresariales	73
Tabla 39 Integración entre los trabajadores de una organización	74
Tabla 40 Comunicación en forma digital de una organización	75
Tabla 41 Motivación en el uso de herramientas digitales	75
Tabla 42 Liderazgo para utilizar herramientas digitales	76
Tabla 43 Estándares empresariales	77
Tabla 44 Desempeño empresarial	78
Tabla 45 Criterios de control	78
Tabla 46 Análisis de la relación entre Tecnologías Digitales y la Gestión Empresarial.	79
Tabla 47 Análisis de la relación entre Servicios Digitales y la Gestión Empresarial	80
Tabla 48 Análisis de la relación entre Seguridad Digitales y la Gestión Empresarial	81
Tabla 49 Análisis de la relación entre Interoperabilidad y la Gestión Empresarial	82
Tabla 50 Análisis de la relación entre Gobierno Digital y la Gestión Empresarial	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Impacto de la Sociedad de la Información	27
Figura 2 Procesos de la gestión empresarial	37
Figura 3 Función de la planeación en la gestión empresarial	39
Figura 4 Función de la organización en la gestión empresarial	40
Figura 5 Función de la dirección en la gestión empresarial	41
Figura 6 Función del control en la gestión empresarial	42
Figura 7 Evolución de las exportaciones del sector de ropa de bebe de algodón 2019 – 2024 en Millones USD	44
Figura 8 Evolución de mensual de exportaciones 2024 en Millones USD	45
Figura 9 Puertos origen: enero -noviembre 2024 en Millones USD	46
Figura 10 Mercado en Millones USD Enero -Noviembre 2024	46
Figura 11 Empresas exportadoras de ropa de bebe de algodón 2019-2024	47
Figura 12 Empresas Proyección de ventas retail US\$ millones – Prendas de bebes y niños	47
Figura 13 Mercados de mayor crecimiento para prendas de bebes y niños al 2025	48
Figura 14 Indicadores empresariales por cantidad y variación % de exportaciones y mercados destino	51

**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Carta de Presentación	100
Anexo 2. Matriz de Consistencia	101
Anexo 3. Operacionalización de las Variables	<b>102</b>
Anexo 4. Cuestionario	108
Anexo 5. Validación por Juicio de Expertos de los Instrumentos para la Toma de Datos	111
Anexo 6. Formato de Validación de Juicio de Expertos	112
Anexo 7. Confiabilidad del Instrumento	119

## RESUMEN

El estudio, titulado "El Gobierno Digital y la Gestión Empresarial de los Exportadores del Sector de Vestimenta de Ropa de Bebe", tuvo por objetivo determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores de este sector. La hipótesis planteada sostiene que el Gobierno Digital se relaciona de manera significativa con la Gestión Empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe. Se trata de un estudio aplicado con un diseño no experimental, transversal, de alcance correlacional, enfoque cuantitativo y método hipotético-deductivo. Se incluyó en la muestra un total de 221 exportadores y se seleccionaron 140 empresas al azar. Para recolectar información se utilizó una encuesta de 24 ítems con escala Likert de 5 puntos. La validez del instrumento fue confirmada por tres profesionales de nivel doctoral que evaluaron su utilidad. El estudio de confiabilidad, que utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, arrojó un excelente valor de consistencia interna de 0,893. El análisis de los datos se realizó utilizando SPSS versión 29. Los hallazgos revelan que hubo un vínculo positivo y estadísticamente significativo (coeficiente de Spearman de 0,75) entre el gobierno digital y la gestión empresarial. Se verifica que la mejora de las actividades de desarrollo del Gobierno Digital mejora la Gestión Empresarial del sector exportador, lo que confirma la hipótesis general.

*Palabras claves:* gobierno digital, tecnología digital, servicios digitales, seguridad digital, interoperabilidad, gestión empresarial, planeación, organización, control, exportadores.

## ABSTRACT

The research, entitled "Digital Government and Business Management of Exporters of the Baby Clothing Sector", sought to identify the connection between digital government and the management of businesses in this industry that export. According to the proposed theory, exporters in the infant apparel industry have strong ties to digital government in terms of business management. This research is of an applied kind; it uses a quantitative approach, a hypothetical-deductive technique, a correlational scope, and a non-experimental cross-sectional design. A random selection of 140 businesses was made from a pool of 221 exporters. The data was collected via a survey that consisted of a 24-question questionnaire based on a 5-level Likert scale. Expert assessment from three PhD-level professionals confirmed the instrument's adequacy and usefulness during validation. Reliability was evaluated with Cronbach's alpha coefficient, obtaining a value of 0.893, which indicates excellent internal consistency. Analysis of the data was carried out using the statistical tool SPSS, version 29. The connection between digital government and business management was 0.75 on the Rho scale, indicating a positive and statistically significant link. We conclude, in line with the overall premise, that exporters' business management is enhanced by the expansion of digital government operations.

*Keywords:* digital government, digital technology, digital services, digital security, interoperability, business management, planning, organization, control, exporters.

## RESUMO

A presente pesquisa, intitulada “Governo Digital e Gestão Empresarial dos Exportadores do Setor de Roupas Infantis”, teve como objetivo determinar a relação entre o Governo Digital e a Gestão Empresarial dos exportadores deste setor. A hipótese proposta sustenta que o Governo Digital está significativamente relacionado com a Gestão Empresarial dos exportadores do setor de vestuário infantil. O estudo é do tipo aplicado, com delineamento transversal não experimental, escopo correlacional, abordagem quantitativa e método hipotético-dedutivo. A população foi composta por 221 exportadores, dos quais se obteve uma amostra aleatória simples de 140 empresas. Para a coleta de dados foi utilizada uma pesquisa com questionário de 24 questões, baseado na escala Likert de 5 níveis. O instrumento foi validado por três especialistas com título de doutor por meio de parecer de especialistas, confirmando sua suficiência e aplicabilidade. A confiabilidade foi avaliada através do coeficiente Alfa de Cronbach, obtendo valor de 0,893, o que indica excelente consistência interna. A análise dos dados foi realizada no software SPSS versão 29. Os resultados mostraram relação positiva e significativa entre Governo Digital e Gestão Empresarial, com coeficiente Rho Spearman de 0,75. Conclui-se que o desenvolvimento de atividades de Governo Digital melhora a Gestão Empresarial dos exportadores do setor, confirmando a hipótese geral.

*Palavras-chave:* governo digital, tecnologia digital, serviços digitais, segurança digital, interoperabilidade, gestão empresarial, planejamento, organização, controle, exportadores.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas exportadoras enfrentan altos requerimientos y el gobierno digital del Estado Peruano ofrece herramientas tecnológicas y digitales para apoyar el desarrollo de sus capacidades. Estas herramientas permiten promocionar e internacionalizar productos en mercados globales, optimizando la gestión, procedimientos y operaciones empresariales.

En el contexto peruano, la proliferación de empresas busca prosperidad y rentabilidad; sin embargo, dirigir una empresa no se limita a eso; es fundamental considerar áreas como promoción, logística, tecnología y administración. Por lo tanto, las empresas deben fortalecer su enfoque tecnológico y digital para mejorar continuamente y alcanzar sus metas.

El estudio titulado “El Gobierno Digital y la Gestión Empresarial de los Exportadores del Sector Vestimenta de Ropa de Bebe” aborda la deficiencia en la gestión empresarial al no considerar la tecnología digital como una alternativa equilibrada para enfrentar los mercados internacionales. El propósito de este estudio es investigar la conexión que existe entre la gobernanza digital y la gestión empresarial en esta industria en particular. La premisa de que existe una asociación sustancial entre ambos se validó después de analizar los hallazgos.

### 1.1. Planteamiento del Problema

López y Pinot (2020) indican que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) identificó las principales barreras de la internacionalización de las pymes, las cuales son: financiera (falta de capital para la exportación), acceso de la información (identificación de oportunidades de negocios internacionales), tiempo (falta de tiempo para lidiar con la internacionalización), y apoyo del Estado (falta de asistencia técnica de administración pública); a su vez recomendó fomentar la innovación y la certificación, así como la capacitación de los empresarios y empleados, además promover la eliminación de obstáculos administrativos por parte de los gobiernos.

La transformación digital que ha tenido lugar en el Perú ha sido un proceso continuo, estratégico y cultural. Se ha fundamentado en el uso extensivo de la tecnología digital y el análisis de datos. El objetivo era mejorar la vida de las personas en términos monetarios, sociales y relacionados con los valores. La Oficina del Gabinete para el Gobierno y la Transformación Digital supuestamente estaba a cargo de supervisar la ejecución de la estrategia nacional de transformación digital. Uno de los objetivos centrales de esta política era garantizar el acceso a internet para toda la población, lo que a su vez impulsaría la recuperación económica, mejoraría la competencia y facilitaría la economía digital. La estrategia también contemplaba la creación de servicios fáciles de usar para la ciudadanía, la profundización de la alfabetización digital en diversos estratos sociales, y una gobernanza responsable de datos y una gestión ética. Todos estos pilares buscaban fortalecer un ecosistema digital inclusivo, seguro y sostenible, orientado al desarrollo.

El planteamiento del problema se centró en encontrar una potencial solución, al aplicar la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?

Así mismo, tuvo como objetivo principal, determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.

## **1.2. Descripción del Problema**

### ***1.2.1. A Nivel Global***

La administración pública a nivel mundial está permanente en dinamismo de un enfoque burocrático hacia un modelo basado en calidad de servicio orientado al ciudadano en la digitalización de los servicios públicos, con la finalidad de simplificar los trámites presenciales, engorrosos y complejos hacia construir un sistema administrativo público que sea transparente, eficaz y democrático que permita al Estado acercarse a la ciudadanía; para ello, es

necesario dar facilidad y posibilidad técnica al acceso real a las sociedades que no tienen acceso al mundo digital.

Las economías globalizadas de hoy han permitido que la digitalización de los procesos aduaneros no solo agilice los trámites del comercio exterior, sino también que simplifique y optimice las operaciones de las empresas exportadoras, potenciando su competitividad en los mercados internacionales.

De esta digitalización, las empresas exportadoras obtienen como beneficio la reducción de costos operativos logísticos y aduaneros asociados a las exportaciones, la eficiencia en los tiempos de repuestas y en los procesos de comercio exterior; la creación de plataformas digitales de varios países permite mayor acceso de mercados y generar relaciones comerciales con compradores internacionales. Por último, también el desarrollo de servicios y herramientas digitales permite ofrecer productos y servicios de calidad y a precios competitivos.

Arm et al. (2022) manifiestan que Estonia es un faro en el desarrollo del gobierno digital al servicio de los ciudadanos, el cual proporciona un acceso fácil a sus datos y también puedan comprobar que no utilicen incorrectamente. En temas de impuestos y aduanas, desde 2002 se implementó un sistema formulario automáticos para el pago de impuestos. El proceso de llenado dura entre tres a cinco minutos y por ello el 99 % de las personas presenta sus declaraciones de impuestos de forma electrónica. Los beneficios que se aprecian son: aumento del número de contribuyentes, disminución del costo administrativo, reducción del tiempo de presentación de la declaración de impuestos y, por último, la recaudación de impuestos es transparente y eficiente.

Singapur es otro excelente ejemplo de cómo el gobierno digital ha logrado desarrollar su economía a través de la tecnología, con la finalidad de fortalecer las oportunidades para las empresas y las personas, fortaleciendo la confianza de la sociedad en la económica digital y empoderando a las comunidades para que se conecten y mejoren su calidad de vida. En su Plan

de Conectividad Digital 2023, se ha establecido como prioridad estratégica aumentar el uso de servicios públicos digitales con la finalidad de ampliar las transacciones digitales sin fisuras. Además, se ha logrado la conexión entre el gobierno digital y las exportaciones mediante dos aspectos importantes: la infraestructura digital de alta calidad, esto permite una de las conexiones a Internet de banda ancha más rápidas del mundo, lo que permite la diversificación de los servicios digitales, incluyendo aquellos relacionados con el comercio internacional, y la Ventanilla Única de Comercio que permite a las empresas realizar todos los trámites relacionados con exportaciones a través de una plataforma en línea, esto permite realizar los trámites más rápido y reducir costos administrativos.

### ***1.2.2. A Nivel Local***

La Política Nacional Peruana para la Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP) enfatiza la gobernanza digital como un componente clave. La razón es que, cuando se utilizan eficazmente en la administración de una organización estatal, la tecnología y los datos digitales, mejoran enormemente el nivel de transparencia tanto del sector como de los ciudadanos (DS N.º 103-2022-PCM).

El gobierno digital este enfoque tecnológico para la modernización se utiliza a nivel de gobierno nacional, regional y local. El objetivo es crear un Estado que sea contemporáneo, eficiente, transparente y descentralizado. El objetivo es garantizar que la organización sea justa, inclusiva y libre de corrupción. El país debe desarrollar un modelo que permita gestionar una administración con un enfoque más allá de la tecnología, innovar en herramientas digitales orientadas a servicios públicos para cambiar la forma de proveer valor público a los ciudadanos, con la finalidad de desarrollar soluciones pensadas en el exportador peruano de acuerdo con sus realidades y necesidades.

Este enfoque digital permite que el exportador peruano acceda a servicios públicos a través de Internet sin necesidad de trasladarse físicamente a una entidad pública. Estos servicios

se definen por su disponibilidad en línea durante todo el año, la falta de interacción humana y la automatización. El Decreto Legislativo N.º 1492, que “aprueba las disposiciones para la reactivación, continuidad y eficiencia de las operaciones vinculadas a la cadena logística de comercio exterior” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2020), Su objetivo es hacer más eficientes los procesos administrativos mediante la digitalización de documentos para que se puedan emitir y aceptar documentos electrónicos. Además, impulsa la fusión de la Ventanilla Única de Comercio Internacional, que permitirá que todos los procesos de comercio internacional sean informatizados y manejados por una única plataforma. Además, agiliza los procesos de importación, así como exportación de bienes, fomenta el desarrollo de medidas de seguridad de la información para proteger los datos personales en los procesos digitales y trabaja para garantizar que los sistemas informáticos de diversas organizaciones públicas y privadas involucradas en el comercio internacional puedan comunicarse entre sí.

Por lo tanto, se ha planteado esta problemática a investigar ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?

### **1.3. Formulación del Problema**

#### ***1.3.1. Problema General***

¿Cuál es la relación entre el Gobierno Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos***

- ¿Cuál es la relación entre las Tecnologías Digitales y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?
- ¿Cuál es la relación entre los Servicios Digitales la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?

- ¿Cuál es la relación entre la Seguridad Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?
- ¿Cuál es la relación entre la Interoperabilidad y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?

#### **1.4. Antecedentes**

##### ***1.4.1. Antecedentes Internacionales***

Araujo y Vargas (2020) en el estudio “La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital” manifiestan que los gobiernos entienden que el uso y el desarrollo de tecnología permiten mejorar la gestión interna y facilitar al ciudadano. Los planes más utilizados incluyen una plataforma digital unificada donde los ciudadanos pueden acceder a servicios gubernamentales, respaldada por la interoperabilidad de datos entre los sistemas de TI y recursos digitales de varias organizaciones.

García y Plasencia (2020), en el estudio “Aspectos claves para la informatización y el gobierno electrónico”, llegan a dos conclusiones clave. En primer lugar, para que la administración electrónica de una institución o de la administración pública sea exitosa, deben coexistir tres factores fundamentales: la informatización profesional de todos los procesos, la disponibilidad de servicios en línea de calidad alta y la garantía de seguridad en las tecnologías y la información involucradas. En segundo lugar, desde una perspectiva institucional, tres aspectos iniciales son fundamentales para abordar el proceso de informatización global: la identificación de los procesos a informatizar y sus interrelaciones, la planificación a largo plazo de todas las tareas y la definición de alternativas para desarrollar las soluciones tecnológicas necesarias.

Cuartas (2018), en el estudio “Sector textil colombiano y su influencia en el desarrollo de la economía del país”, señala que las tendencias tecnológicas en el sector textil no solo dependen de la maquinaria avanzada que permite la competitividad, sino también de la

implementación de tecnología en la gestión estratégica. Para alcanzar este objetivo, es necesario incluirlo en diversas plataformas tecnológicas de valor añadido a lo largo de todo el proceso, desde la adquisición de la materia prima hasta la entrega al usuario final.

Del Castillo y Vega (2024), en el estudio “El nexo entre la gestión documental y el gobierno digital en Cuba: Análisis del marco regulatorio”, Según sus hallazgos, el modelo de gobierno digital nos permite centrar nuestra atención en los individuos y empoderarlos para participar activamente en la creación de bienes y servicios. Esto fomenta mejores procesos, un uso más proactivo de datos de alta calidad y responsabilidad por parte de la dirección. Por último, pero no menos importante, destacan la necesidad de una estructura regulatoria que incorpore tanto normas legales como estándares ISO, ya que estos últimos ayudan a abordar la complejidad del entorno digital.

Toro et al. (2020), en el estudio “Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos”, a la conclusión de que una gestión empresarial eficaz es crucial para la expansión de las empresas, ya que los procesos pueden optimizarse con la ayuda de una estructura bien definida y mejorada por la tecnología. Para fortalecer la toma de decisiones, los gobiernos, en particular las empresas públicas, deberían impulsar avances técnicos en análisis de datos, inteligencia artificial y seguridad informática.

Yoza y Choez (2022) manifiestan, en su artículo científico “Gobierno digital en la gestión administrativa para analizar la incidencia de las obligaciones tributarias en la sociedad civil”, señalaron que la unión de la gestión administrativa con la legislación de gobierno digital garantiza la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la privacidad, así como seguridad de la información. Esta era una de las cuestiones que necesitaban más atención hoy en día y también se consideraba el activo más valioso de las empresas.

#### ***1.4.2. Antecedentes Nacionales***

Baldeón (2023), el objetivo principal de su estudio fue mostrar cómo se relacionan las iniciativas de gobierno digital del Gobierno Regional de Lima y las prácticas de gestión pública. El estudio utilizó una técnica cuantitativa y un alcance descriptivo-explicativo; era de naturaleza no experimental. Aproximadamente 170 miembros del Gobierno Regional de Lima actuaron como censistas y miembros de la población en general. Los hallazgos mostraron que la aplicación del gobierno digital estuvo vinculada a la gestión pública en esa organización. De manera similar, destacó la necesidad de que el gobierno digital trabaje con las empresas para diseñar medidas efectivas para impulsar las habilidades digitales y fomentar la asociación.

Burgos (2023), en el estudio, El objetivo fue mostrar cómo la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, Ica, hace uso de la gobernanza electrónica en relación con la administración pública. Utilizando una metodología correlacional, el estudio encuestó a 379 personas de la zona. Se demostró que la administración municipal tiene una asociación sustancial con las características de accesibilidad, relevancia y confiabilidad. El estudio estableció una correlación entre las dos variables, con un valor de incidencia de 0,585 y un nivel de significación inferior a 0,050. El razonamiento de este resultado es la relevancia de que los individuos tengan acceso seguro y confiable a la información.

Fabiani (2018) en el estudio “Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la zona, Ecuador 2012-2015” El objetivo principal del diseño era incluir el gobierno electrónico en el crecimiento institucional. La técnica utilizada fue no experimental y cuantitativa, con un alcance correlacional que se extendió en el tiempo. Los principales resultados fueron: primero, es muy importante disminuir la brecha digital en todas las universidades estatales, donde la interoperabilidad de los sistemas informáticos permite mejores servicios a la ciudadanía evitando trámites complicados. En segundo lugar, aumentar la rendición de cuentas fortaleciendo los canales de comunicación entre las agencias

administrativas y los otros grupos sociales para reducir el nivel de corrupción en la contratación pública. En tercer lugar, existe la necesidad de democratizar los servicios institucionales comunitarios a través de planes de mejoramiento que involucren a las instituciones y comunidades como entidades a las que se debe hacer referencia en relación con el dinero y las tecnologías de la información para su uso en procedimientos administrativos, fiscales, financieros y académicos.

García y Guevara (2024) analizaron la relación entre el uso de B2B Perú Marketplace de Promperú y el desempeño exportador de pymes cacaoteras peruanas. Confirmaron la asociación entre las dos variables mediante análisis cuantitativo, que arrojó un valor de correlación de Pearson de 0,547 con un valor de significancia de 0,019. Los hallazgos de revelan que estas plataformas proporcionan recursos esenciales para las empresas que buscan expandirse internacionalmente, ayudándolas a posicionarse mejor en el mercado digital e interactuar con clientes de todo el mundo.

Mejía (2021), en el estudio "Gobierno digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores", encuentra que un cambio en la cultura digital es tan importante como los avances tecnológicos para establecer un gobierno digital. El artículo continúa diciendo que se necesita un indicador cualitativo para medir qué tan bien se están digitalizando los servicios públicos y qué tan bien satisfacen las necesidades de la gente. Finalmente, resalta que el gobierno digital busca generar valor a través de canales digitales y que, según la OCDE, su diseño debe centrarse en el usuario, aplicando enfoques ágiles e iterativos.

Nauca (2023), en el estudio, presentó un plan para un gobierno digital que aumentaría la apertura de los registros municipales de Lambayeque. Los hallazgos indican que, con base en un diseño transversal no experimental aplicado a 227 personas, existe un grado medio de transparencia de la información con un 61%, participación ciudadana con un 62% y prestación

de servicios con un 54%. Como conclusión, se recomienda implementar un modelo teórico de gobierno digital para fortalecer la transparencia informativa.

Pillaca (2022), en su artículo sobre gobierno electrónico y calidad del servicio público en Latinoamérica durante la COVID-19, considera que para incrementar la eficacia de la administración y del servicio a través de la tecnología es necesaria una estrategia a nivel nacional. Esto abriría la puerta a la implementación de nuevos métodos fomentando la participación pública y la dedicación institucional.

Salirrosas (2022) en el estudio sobre la relación entre la gobernanza digital y la modernización de la gestión en un departamento regional de educación, empleó una metodología cuantitativa caracterizada por un diseño no experimental, transversal y correlacional. En una muestra de 81 colaboradores, los hallazgos indicaron una correlación positiva moderada del 64,9 %, con un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra relevancia estadística. El informe destaca que el gobierno digital mejora la participación ciudadana mediante la creación de herramientas virtuales eficaces.

Silva y Heredia (2021), en el estudio sobre la relación entre el gobierno electrónico y la transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, su metodología fue de naturaleza cuantitativa y descriptiva-correlacional; fue de naturaleza no experimental y transeccional. Utilizando un tamaño de muestra de 35 empleados, los hallazgos demostraron una relación débilmente positiva ( $r=0,542$ ,  $p=0,01$ ) entre las dos variables. Finalmente, se dieron cuenta que la gobernanza electrónica, el portal institucional y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública están interconectados.

Inocente et al. (2020), en el estudio “Análisis de las exportaciones del sector textil peruano”, señalan que el número de empresas en este sector ha ido en aumento cada año, impulsado por la creación de marcas con conceptos de moda y un alto valor tanto interno como externo, además de la personalización. De manera similar, enfatizan la relevancia de la

tecnología de la información y cuán difícil es desbancar a los competidores en los mercados. Como resultado, la industria puede volverse más eficiente y estar mejor integrada con los mercados globales a través de acuerdos de libre comercio.

## **1.5. Justificación del estudio**

### ***1.5.1. Justificación Teórica***

Los investigadores se propusieron llenar un vacío en nuestra comprensión sobre el gobierno digital examinando el estado actual de los servicios públicos digitales y cómo pueden adaptarse mejor a los exportadores peruanos en nuestra nación a través de la inclusión, la predicción y la empatía. Por último, este informe es de suma importancia, dado que las evidencias obtenidas serán de utilidad para otros especialistas del tema que tenga interés de seguir abordando esta temática.

### ***1.5.2. Justificación Práctica***

El estudio propuesto beneficiará a las empresas exportadoras del sector de vestimenta de ropa para bebe al proporcionarles conocimientos sobre los servicios digitales ofrecidos por el Estado. Esto ayudará a superar las barreras que enfrentan al internacionalizar sus empresas y productos en los mercados internacionales. Diversos aspectos clave incluyen acceder a información sobre restricciones en los mercados internacionales, reducir el tiempo dedicado a trámites administrativos presenciales mediante opciones en línea, participar en mesas redondas de negocios en línea, anunciar sus productos a escala global mediante las redes sociales, mercados en línea y sitios web.

### ***1.5.3. Justificación Metodológica***

El objetivo general del estudio es demostrar que la gobernanza digital y la gestión empresarial están significativamente relacionadas. Para lograr este objetivo se utilizaron, aplicando y posteriormente sometidos a pruebas de validez y confiabilidad, instrumentos de

medición verificados por juicio de expertos. Estos instrumentos pueden ser utilizados en futuras investigaciones y en otras empresas del sector exportador.

## **1.6. Limitaciones del estudio**

El estudio enfrentó dificultades para encontrar antecedentes nacionales en tesis doctorales relacionadas con el gobierno digital desde un enfoque cuantitativo en el contexto peruano. Aunque la literatura internacional permitió desarrollar el marco teórico sin limitaciones, gracias al acceso a información de primera fuente, la ausencia de estudios nacionales enfocados en los beneficios del gobierno digital para el sector empresarial exportador representó una limitación. Esto dificultó la comparación y discusión de los hallazgos en el contexto peruano.

Otra limitación fue la demora en la respuesta de las empresas al completar el cuestionario, debido a que algunos correos electrónicos eran erróneos o fueron clasificados como *spam*. Para mitigar este problema, se optó por remitir el formulario a través de otros medios digitales.

## **1.7. Objetivos**

### ***1.7.1. Objetivo General***

Determinar qué relación existe entre el Gobierno Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.

### ***1.7.2. Objetivos Específicos***

- Identificar qué relación existe entre las Tecnologías Digitales y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.
- Evaluar qué relación existe entre los Servicios Digitales y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.
- Conocer qué relación existe entre la Seguridad Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.

- Determinar qué relación existe entre la Interoperabilidad y la Gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis General***

Existe relación significativa entre el Gobierno Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.

### ***1.8.2. Hipótesis Específicas***

- Existe relación significativa entre las Tecnologías Digitales y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe.
- Existe relación significativa entre los Servicios Digitales y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.
- Existe relación significativa entre la Seguridad Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector vestimenta de bebe.
- Existe relación significativa entre la Interoperabilidad y la Gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco Conceptual

#### 2.1.1. *Variable Independiente: Gobierno Digital*

Según Naser (2021), la incorporación de tecnologías digitales es un componente esencial de los programas de modernización del gobierno. El ecosistema de gobierno digital hace esto factible al reunir a diversas entidades como agencias estatales, ONG, empresas, grupos de ciudadanos y aquellos a cargo de la gestión de datos, la seguridad, los servicios y el contenido.

Larrota et al. (2024) indican que el gobierno digital es que las agencias gubernamentales están haciendo un mejor uso de las TIC para ser más abiertas y eficientes. Se incluyen aquí iniciativas para mejorar la comunicación digital entre los ciudadanos y las agencias gubernamentales, así como para facilitar la toma de decisiones que se basan en datos.

El Decreto Legislativo N°1412 (2018) afirman la idea de que "el uso estratégico de tecnologías y datos en la administración pública para la creación de valor público" es de lo que se trata el gobierno digital.

**2.1.1.1. Teoría de la Sociedad de la Información.** Sánchez (2016) los define como los conceptos, métodos, herramientas y sistemas interconectados que se utilizan para estudiar sociedades complejas con el objetivo de incrementar el nivel de vida de todos sus miembros.

Este concepto nos permite comprender el significado que las sociedades contemporáneas otorgan a la difusión de la información, así como la comunicación en el proceso de establecimiento de redes sociales, económicas y culturales.

Drucker (1993) sostiene que el trabajo basado en el manejo de la información facilita la transición de una sociedad industrial a una sociedad en desarrollo. En este contexto, el desarrollo tecnológico depende de la complejidad en el procesamiento de la información. Además, el cambio hacia una economía del saber implica considerar al conocimiento como el

eje central de la innovación, el fortalecimiento de la productividad y la capacidad de adaptación al cambio.

Los impactos de la sociedad de la información se han manifestado en diversos ámbitos, como se aprecia en la figura 1. Asimismo, en la tabla 1 se muestran las características del modelo propuesto por Bell (1996).

**Figura 1**

*Impacto de la Sociedad de la Información*

Económico	Social	Cultural	Político
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de nuevas oportunidades de negocio, desarrollando modelos producción y consumo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas formas de aprender y participación en la vida política.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversificación de fuentes de información y generación de contenidos culturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desafíos para la democracia y el gobierno.</li> </ul>

**Tabla 1**

*Características del modo de Bell (1996)*

	Sociedad		
	Pre Industrial	Industrial	Post Industrial
Recurso	Tierra	Maquinaria, energía	Información
Modo	Extracción	Fabricación	Procesamiento
Tecnología	Centrada en la mano de obra	Centrada en el capital	Centrada en el conocimiento.

**2.1.1.2. Tecnologías Digitales.** Según la OCDE del Banco Interamericano de Desarrollo [BID] (2016), las tecnologías digitales incluyen dispositivos, equipos, redes sociales y *smartphones*, así como enfoques innovadores basados en la tecnología, como la información gubernamental abierta y el análisis de datos masivos (*big data*). Estas herramientas ofrecen nuevos métodos de trabajo más colaborativos, tanto dentro de cada administración como entre ellas, además de facilitar mejores formas de interacción con el público y promover la organización inteligente de las ciudades.

El Decreto Legislativo N.º 1412 (2018), en su artículo 3, define las tecnologías de la información y comunicación (TIC) incluye Internet y tecnologías relacionadas, así como dispositivos móviles, que facilitan la creación, recopilación, intercambio, combinación, agregación, análisis, recuperación, búsqueda y visualización de material digital. También se incluye la creación de servicios y aplicaciones digitales relacionados con el gobierno.

Honores (2021) afirma que las tecnologías, cuando son planificadas y desarrolladas adecuadamente, actúan como poderosos catalizadores del cambio. Su implementación permite mejorar en gran medida la eficiencia operativa, aumentar la accesibilidad de los servicios estatales e inspirar la participación pública en la formulación de políticas.

#### ***A. Indicadores.***

- Dispositivos y equipos digitales: Según Pousada et al. (2024), estos son instrumentos físicos que operan mediante tecnología digital. Incluyen una amplia variedad de productos, como ordenadores, *smartphones*, tabletas, *smartwatches* y otros dispositivos con conexión a Internet.
- Redes Sociales: Vasquez (2023) señala que los espacios virtuales permiten a los individuos generar y compartir contenidos, así como participar en comunidades en línea. Estas plataformas son fundamentales para fomentar el diálogo y la interacción digital.
- Innovación: Marín (2022) define la innovación como el proceso de idear, desarrollar e implementar conceptos o soluciones novedosas y mejoradas que responden a necesidades actuales o futuras. Constituye un pilar fundamental para el avance y la competitividad en diversos sectores, como la tecnología, la economía y la educación.
- Promoción: Según Verdezoto (2024), se refiere a las estrategias de *marketing* destinadas a aumentar el reconocimiento y la demanda de un producto o servicio.

Además, el término puede hacer referencia al ascenso de una persona a una posición o rango superior dentro de una organización.


**2.1.1.3. Servicios Digitales.** Según la OCDE/BID (2016), son los servicios en línea proporcionados por el Estado que abordan muchas demandas, como acceso, experiencia, consulta de información, finalización de procesos, quejas y más.

Fernández (2024) afirma que los servicios digitales son aquellos que se prestan en línea y solo pueden utilizarse a través de dispositivos digitales como computadoras, teléfonos inteligentes o tabletas. Estos servicios satisfacen necesidades específicas de los usuarios mediante medios electrónicos y virtuales.

En las tablas 2 a la 6, se muestran los servicios digitales que brinda el Estado a las empresas exportadoras en Perú.


**Tabla 2**

*Herramienta digital Ventanilla Única de Comercio Exterior*

<b>Herramienta digital</b>	<b>Ventanilla Única de Comercio Exterior</b>
Enlace	<a href="https://www.vuce.gob.pe/Paginas/Que-es-la-VUCE.aspx">https://www.vuce.gob.pe/Paginas/Que-es-la-VUCE.aspx</a>
Entidad del Estado responsable	MINCETUR
Logo	
Definición	Sistema electrónico que optimiza el comercio exterior al facilitar el intercambio de información y la gestión de documentación para el ingreso, salida o tránsito de mercancías así como medios de transporte.
Información que brinda	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de mercancías restringidas.</li> <li>-Documentos internacionales.</li> <li>-Estadísticas.</li> <li>-Consulta de Documento resolutivo.</li> <li>-Lista de procedimientos incorporados.</li> <li>-Componente de certificación de origen.</li> <li>-Gestor de citas de transporte terrestre.</li> <li>-Sistema de comunidad portuaria.</li> </ul>
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Optimizar procesos y simplificar trámites administrativos.</li> <li>-Reducir tiempos y costos de transacción.</li> <li>-Información sistematizada, actualizada e inteligente.</li> </ul>


<b>Herramienta digital</b>	<b>Ventanilla Única de Comercio Exterior</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fortalecer a las entidades públicas.</li> <li>-Brinda información oportuna.</li> <li>-Fortalece las capacidades en comercio exterior de los empresarios.</li> <li>-Evita el desplazamiento de los ciudadanos.</li> <li>-Elimina actividades innecesarias.</li> <li>-Reduce el uso de papel de folios no impresos.</li> <li>-Mejora la comunicación</li> </ul>

**Tabla 3***Herramienta digital Exportemos.pe*


<b>Herramienta digital</b>	<b>Exportemos. Pe</b>
Enlace	<a href="https://exportemos.pe/">https://exportemos.pe/</a>
Entidad del Estado responsable	PROMPERU
Logo	
Definición	Es nuevo portal digital enfocado al sector exportador peruano. Es un moderno <i>hub online</i> donde los exportadores y potenciales exportadores encontraran información confiable y actualizada y centralizada en un solo lugar, además de acceder a todos los servicios de PROMPERU.
Información que brinda	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boletín de exportaciones</li> <li>-Información de los eventos de promoción comercial como son: de ferias, misiones y ruedas virtuales.</li> <li>-Ruta exportadora digital.</li> <li>-Información de inteligencia comercial</li> <li>-<i>Webinars</i> de talleres de logística, finanzas, aduanas, comercio internacional.</li> <li>-Asistencia técnica digital.</li> <li>-Herramientas y servicios online.</li> </ul>
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Información centralizada y relevante para el sector exportador.</li> <li>-Diseño responsivo para navegar en computadoras y <i>smartphones</i>.</li> <li>-Segmentación del contenido en tres tipos de usuario y sector productivo.</li> <li>-App móvil para los exportadores registrados.</li> <li>-Notificaciones en tiempo real para aprovechar oportunidades comerciales.</li> <li>-Fácil acceso a las herramientas digitales y servicios de PROMPERU.</li> </ul>

<b>Herramienta digital</b>	<b>Exportemos. Pe</b>
	-Participación de los programas de digitalización de modelos de negocios de PROMPERU.


**Tabla 4***Herramienta digital Perumarket place*

<b>Herramienta digital</b>	<b>Perumarket place</b>
Enlace	<a href="http://www.perumarketplace.com">www.perumarketplace.com</a>
Entidad del Estado responsable	MINCETUR - PROMPERU
Logo	
Definición	Plataforma digital oficial con el fin de poner en valor la oferta exportable peruana y consolidarla como un componente vital de la estrategia de internacionalización de los exportadores, según señalan el MINCETUR y PROMPERÚ.
Información que brinda	<p>SEO: Clasificación del producto o servicio exportable en los hallazgos de búsqueda de Google para los mercados objetivo.</p> <p>Publicidad digital: Campaña de email marketing, redes sociales, eventos y medios especializados.</p> <p>Oficinas Internacionales: Lanzamientos internacionales y promoción articulada en el mundo.</p>
Beneficios	Ofrece a los exportadores registrados una tienda virtual personalizada, posicionamiento de productos en Google en mercados estratégicos y promoción internacional mediante campañas de marketing digital. Ayuda correr la voz a través de una red mundial de conexiones, brinda orientación continua para administrar negocios en línea y maneja las interacciones con los clientes. También existen asociaciones con sitios de comercio electrónico globales, como EC Plaza en Corea del Sur.

**Tabla 5***Herramienta digital Gestión Aduanera Digital*

<b>Herramienta digital</b>	<b>Gestión aduanera digital</b>
Enlace	<a href="https://www.sunat.gob.pe/">https://www.sunat.gob.pe/</a>
Entidad del Estado responsable	SUNAT
Logo	
Definición	La SUNAT fomenta la actividad económica y comercial, aumenta la eficiencia y eficacia de la administración pública, apoya la apertura y la participación ciudadana y brinda a las personas acceso a servicios e información integrados mediante el uso de la tecnología de la información.
Información que brinda	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mesa de partes virtuales.</li> <li>-Pago electrónico aduanero.</li> <li>-Actualización de datos de su ficha RUC.</li> <li>- La capacidad de declarar y pagar electrónicamente derechos de aduana e impuestos.</li> <li>- Suscripción a la plataforma y recibos electrónicos de tarifas.</li> <li>-Sistema de despacho aduanero -SDA.</li> <li>-Pago electrónico aduanero.</li> <li>-Procesos virtuales (simplificados y digitales garantizando la comunidad del servicio)</li> <li>-Procedimientos aduaneros digitalizados (importación digital, exportación digital, etc.)</li> <li>-Reconocimiento físico remoto (transmisión en línea de la inspección remota).</li> <li>-Sistema de tránsito aduanero internacional con precinto RFID.</li> <li>-Nuevo sistema de selección con inteligencia artificial.</li> <li>-Escáneres puertos.</li> </ul>
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incrementar la competitividad del comercio exterior.</li> <li>-Protección a la sociedad.</li> <li>-Transformación del control aduanero.</li> <li>-Recaudación simple justa y eficiente.</li> <li>-Seguridad de la cadena logística internacional.</li> <li>-Facilitar del comercio exterior licito.</li> <li>-Simplificación de procesos y digitalización de trámites aduaneros.</li> <li>-Lucha contra los delitos aduaneros y las drogas.</li> <li>-Apoyar y defender el crecimiento económico global.</li> <li>-Ofrecer servicios electrónicos tanto a particulares como a empresas.</li> <li>-Reconocimientos y certificaciones obtenidas.</li> </ul>

**Tabla 6***Herramienta digital Gestión Ruta digital Produce*

<b>Herramienta digital</b>	<b>Ruta digital Produce</b>
Enlace	<a href="https://rutadigital.produce.gob.pe/">https://rutadigital.produce.gob.pe/</a>
Entidad del Estado responsable	Ministerio de la Producción
Logo	
Definición	Este enfoque permitió evaluar a las MYPE, recopilar datos para ayudar en el desarrollo y mejora de políticas gubernamentales y herramientas estratégicas, y ayudar a reducir las disparidades en la adopción digital. El programa también ayudó a las MYPE a desarrollar habilidades que serían útiles al integrarse con la tecnología digital.
Información que brinda	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Registro de usuario: la mype ingresa sus datos para acceder a los beneficios de la plataforma.</li> <li>- Evaluación digital: medición del grado de digitalización de una empresa a través de un cuestionario dividido en seis módulos temáticos: Marketing Digital, Medios de Pago, Comercio Electrónico, Análisis de Datos, Finanzas y Gestión Empresarial</li> <li>-Calendario de eventos</li> <li>-Talleres realizados: talleres grabados y publicados para consulta.</li> <li>-Blog digital: artículos interesantes sobre los seis módulos y la digitalización en las empresas.</li> <li>-Directorio de Servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Diversas organizaciones públicas y privadas brindan servicios de aprendizaje, incluidas plataformas de capacitación en digitalización.</li> <li>ii) Servicios de apoyo: plataformas de las Entidades Públicas y Privadas con asesorías gratuitas.</li> <li>iii) Servicios para el financiamiento: opciones de financiamiento ofrecidas por Entidades Públicas y Privadas.</li> </ul> </li> </ul>
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Promueve la inversión e investigación.</li> <li>-Desarrollo e innovación tecnológica.</li> <li>-Apoyo en los procesos de digitalización en manera progresiva.</li> <li>-Generar la adopción y transformación digital.</li> <li>- Ayuda a las empresas a desarrollar nuevas habilidades en respuesta a las demandas reveladas por el autodiagnóstico de digitalización.</li> <li>- Poner a disposición, a través de socios públicos y comerciales, servicios que alienten a las empresas a adoptar la transformación digital.</li> </ul>

### **A. Indicadores.**

- **Reclamos:** Ramirez (2024) señala que, en el ámbito de los servicios digitales, los reclamos hacen referencia a la capacidad de los usuarios para reportar inconvenientes, expresar insatisfacciones o solicitar mejoras a través de plataformas digitales. Esto permite a las entidades brindar respuestas rápidas y mantener un historial digital de dichas interacciones.
- **Facilidad trámites y transacción:** Carrasco (2024) indica que esto implica la optimización y aceleración de los procedimientos administrativos y las operaciones financieras mediante herramientas digitales. Abarca desde la automatización de tareas hasta la implementación de firmas electrónicas y la realización de pagos en línea, brindando mayor comodidad y eficiencia a los usuarios.
- **Consulta de información:** Miranda y Brameshuber (2024) señalan que esto hace referencia a la capacidad de obtener y revisar datos e información a través de sistemas digitales. Facilita el acceso inmediato a información relevante, como el estado de trámites, detalles de productos o servicios, o información pública.
- **Experiencia del usuario:** Alvarez et al. (2024) indican que esta se relaciona con las percepciones y respuestas emocionales de los individuos al interactuar con productos o servicios digitales. Incluye aspectos como la facilidad de uso, el diseño y la funcionalidad de las plataformas digitales, siendo un factor clave para la satisfacción y fidelización del cliente.

**2.1.1.4. Seguridad Digital.** Según OCDE/BID (2016), significa la colección de salvaguardas implementadas para garantizar que los datos y sistemas dentro de un entorno de TIC sean seguros en términos de su validez, disponibilidad, confidencialidad e integridad.

De acuerdo con el Decreto Legislativo N.º 1412 (2018), es el estado de confianza en el entorno digital, resultado de la administración e implementación de salvaguardias contra

amenazas a la vida humana, el bienestar social y económico, los objetivos nacionales y la seguridad.

Carrasco (2024) la define como la protección de la infraestructura tecnológica y la información de una entidad ante amenazas cibernéticas y otros riesgos que podrían comprometer la privacidad, disponibilidad e integridad de los datos.

#### ***A. Indicadores.***

- Autenticidad de información: González (2024) se centra en la verificación de que los datos son auténticos y emitidos por fuentes confiables. Se valida a través de métodos como las firmas electrónicas, certificados digitales y protocolos de autenticación que confirman la identidad del remitente y la integridad en la información.
- Confidencialidad de la información: Bermudez (2024) afirma que es la protección de los datos para asegurar que solo individuos autorizados tengan acceso. Se consigue mediante el uso de contraseñas, encriptación de datos, controles de acceso y políticas de privacidad que impiden la exposición no autorizada de información sensible.

**2.1.1.5. Interoperabilidad.** Según Naser (2021), la interoperabilidad es la capacidad de las organizaciones para interactuar con el fin de alcanzar objetivos comunes y mutuamente beneficiosos, los cuales han sido previamente acordados. Para ello, se facilita el intercambio de información, así como conocimientos a través de procesos institucionales que permiten la integración de servicios, datos y documentos entre sus respectivos sistemas TIC.

El Decreto Legislativo N.º 1412 (2018) conceptualiza la interoperabilidad como la capacidad de diferentes grupos de trabajar juntos para lograr objetivos comunes. Esto se logra transfiriendo datos a través de sus diferentes bases de datos y compartiendo información y experiencia a través de procedimientos.

Por su parte, Tiria (2024) señala que la interoperabilidad se refiere a la habilidad de distintos sistemas, dispositivos o componentes para colaborar y compartir datos de manera efectiva y sin problemas, independientemente de sus diferencias estructurales, tecnológicas o de diseño.

#### **A. Indicadores.**

- Intercambio de información: Según Hadjer (2023), es la capacidad de sistemas, entidades o aplicaciones diversas para compartir información de forma efectiva. Para lograrlo, se requiere el uso de estándares unificados, protocolos de comunicación y plataformas que faciliten la transferencia de datos entre diferentes tecnologías y organizaciones.
- Acceso de información. Según Moncayo y Vélez (2024), se refiere a la posibilidad de usar y manejar información desde distintos sistemas o plataformas. Para ello, es fundamental garantizar compatibilidad y estandarización en los formatos de datos y en los métodos de acceso, permitiendo que la información sea recuperable y utilizable por los usuarios autorizados.

#### **2.1.2. Variable Dependiente: Gestión Empresarial**

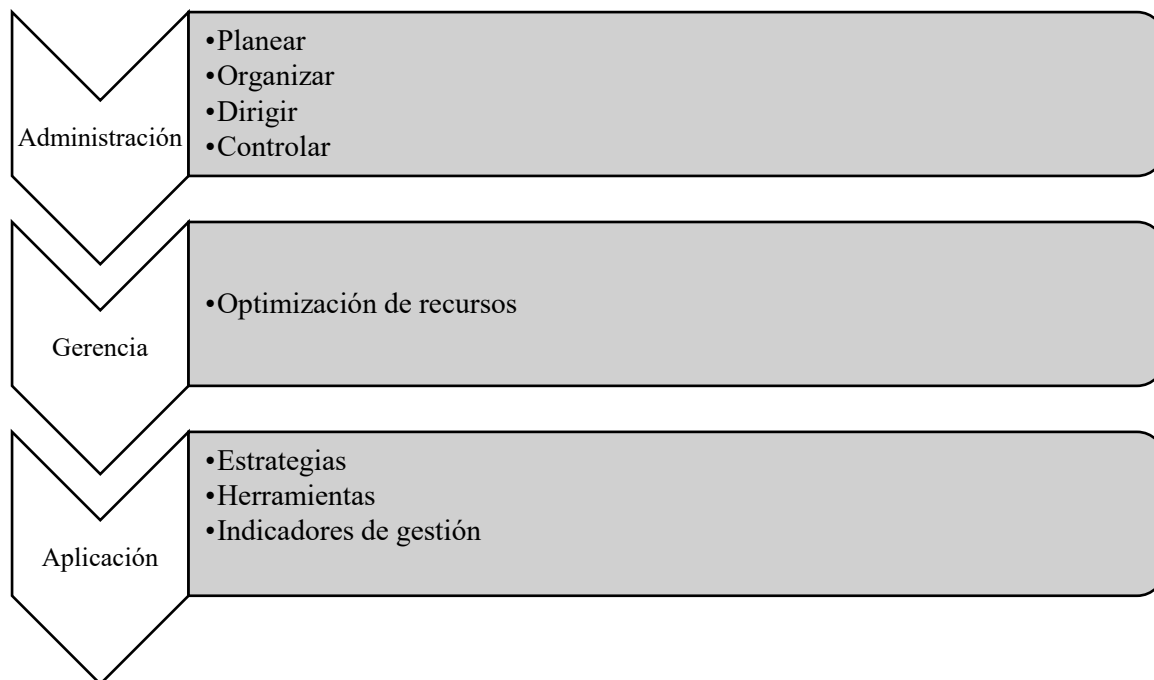
La gestión empresarial es un proceso clave en el desarrollo de organizaciones en entornos competitivos. Según Salas et al. (2020), implica el desenvolvimiento de ideas en distintos contextos culturales, tanto en Oriente como en Occidente, y ha evolucionado en la toma de decisiones en los sistemas sociales. Destacan cuatro funciones esenciales para su desarrollo: planificar, organizar, dirigir y controlar, las cuales permiten a las empresas operar de manera eficiente en un mercado competitivo y productivo a nivel global.

Por otro lado, Mora et al. (2016) señalan que la gestión empresarial se apoya en diversos instrumentos para su funcionamiento. Estos permiten el control y mejoramiento de procesos,

así como el fortalecimiento de datos que ayudan a la toma de decisiones acertadas, como se ilustra en la figura 2.

## Figura 2

### *Procesos de la gestión empresarial*



**2.1.2.1. Teoría de la Tecnología y la Administración.** Chiavenato (2019) afirma que la tecnología de la información proporciona las herramientas que las empresas necesitan para mejorar sus operaciones internas, logística e impacto ambiental. Las empresas ahora pueden adaptar sus operaciones para utilizar canales digitales, lo que ha llevado a un acceso más democrático a la información a través de Internet y al uso generalizado de redes de comunicación interna, los cuales han acelerado la globalización económica. La información debe considerarse el motor de las empresas.

La búsqueda de modelos que puedan integrar todas las soluciones para negocios tanto físicos como online nos lleva al último punto sobre la relación entre tecnología y administración.

Los principios que deben emplear las empresas digitales relacionando la tecnología y la administración según la consultora Mc Kinsey se detallan en la tabla 7.

**Tabla 7**

*Principios de las empresas digitales*

<b>Principios</b>	<b>Concepto</b>
Estrategia o innovación	La empresa se debe enfocar en el futuro por lo que debe estar siempre experimentando
Viaje de decisión al cliente	Analizar e investigar las decisiones de compra del cliente.
Organización	Los procesos deben ser ágiles, flexibles y colaborativos orientados a una estrategia.
Automatización de procesos	Reinventar y agilizar los procesos de entrega.
Tecnología	Rapidez para facilitar operaciones especializadas y rápida expansión de la empresa.
Data Analytics	Análisis predictivo del volumen de datos para el establecimiento de objetivos así como la formulación de estrategias.

Esto permite a las empresas digitales romper los viejos paradigmas (ver tabla 8) y generación de nuevos factores críticos de éxito.

**Tabla 8**

*Paradigmas de las empresas digitales*

<b>Los viejos paradigmas</b>	<b>Nuevos paradigmas</b>
Tamaño	Velocidad
Definición de papel	Flexibilidad
Especialización	Integración
Control	Innovación
Rentabilidad	Competitividad
Retorno Rápido	Sustentabilidad

**2.1.2.2. Planeación.** Según Quispe (2022) la planeación es el proceso mediante el cual una institución decide qué hará para lograr sus metas y objetivos, así como la articulación de un plan para lograrlo.

Según Chiavenato (2019), la planeación incluye determinar de antemano qué es lo que hay que hacer y a qué objetivos aspirar. Los planes, procedimientos, normas, regulaciones,

directrices, metas y objetivos organizacionales son sólo algunos de los diversos tipos de objetivos corporativos que se muestran en la Tabla 9.

Por otro lado, Mora et al. (2016) en su opinión, la planificación consiste en delinear los objetivos de la organización, idear una gran estrategia para lograr esos objetivos y luego crear una jerarquía compleja de planes para garantizar que todo funcione sin problemas. La Figura 3 muestra este procedimiento.

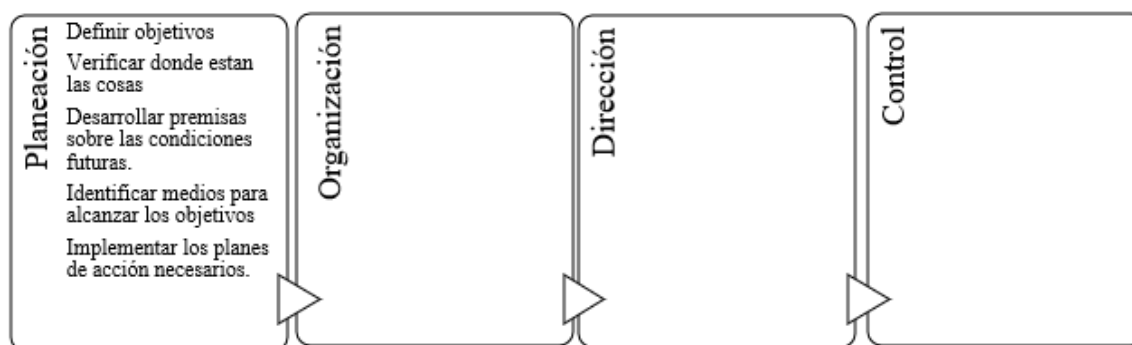
**Tabla 9**

*Los niveles de planeación*

Planeación	Contenido	Periodo	Amplitud
Estratégico	Genérico, sintético y global	Largo plazo	Macro orientado, incluye la empresa como totalidad
Táctico	Menos genérico y más detallado	Mediano plazo	Aborda por separado cada unidad de la empresa.
Operacional	Detallado, específico y analítico	Corto plazo	Micro orientado: Incluye solo cada tarea u operación

**Figura 3**

*Función de la planeación en la gestión empresarial*



#### **A. Indicadores.**

- **Objetivos empresariales:** metas concretas que una compañía aspira a cumplir (Moreno, 2022).
- **Procedimientos empresariales:** Son las series de pasos o tareas predefinidas que se deben seguir para ejecutar una función específica dentro de la empresa, garantizando la eficiencia y uniformidad en las operaciones (Vecino et al., 2020).

- Estrategias: Planes generales que una empresa establece para lograr sus metas corporativas (Buitrago et al., 2021).

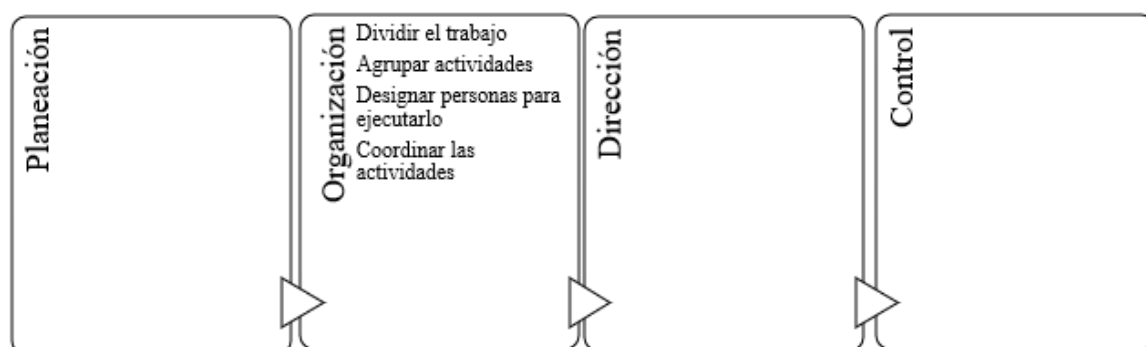
**2.1.2.3. Organización.** Según Chiavenato (2019), la organización se refiere al proceso de definición de roles, responsabilidades y autoridad de las numerosas entidades y recursos que serán responsables de administrarlo, como se aprecia en la figura 4.

Quispe (2022) identifica este grupo social como un sistema coordinado de conexiones, deberes y entidades administrativas interdependientes. Su objetivo es lograr sus objetivos en un entorno determinado mediante la producción de productos, servicios o reglas que satisfagan las demandas de la comunidad.

Finalmente, Mora et al. (2016) señalan que se trata del proceso de diseño de la estructura de una empresa o negocio. Esto implica definir las tareas a realizar, asignar responsabilidades, organizar las actividades en grupos, establecer las líneas de reporte y determinar los niveles en los que se toman las decisiones.

#### Figura 4

*Función de la organización en la gestión empresarial*



#### A. Indicadores.

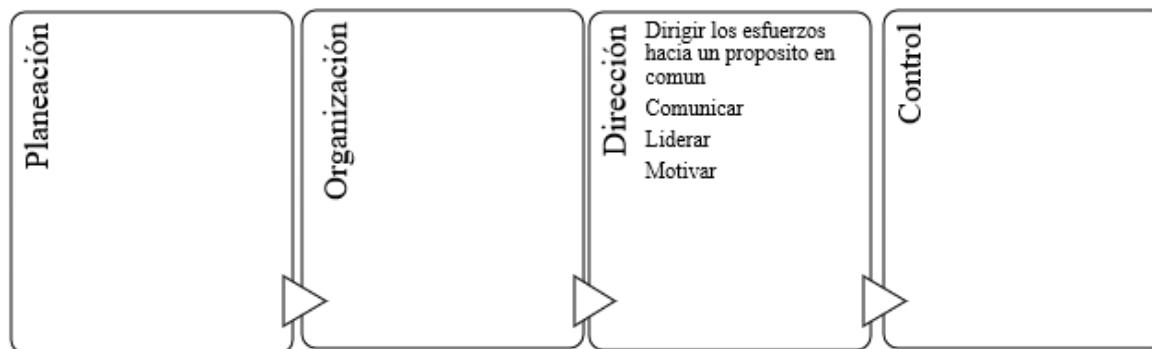
- Estructura organizacional: Ramírez et al. (2021) indican que es el esquema que define la organización de una empresa, incluyendo la jerarquía de autoridad y los sistemas de comunicación.

- Recursos empresariales: Vasquez (2023) los define como los activos que una empresa emplea para funcionar y lograr sus objetivos, abarcando desde el personal hasta los recursos financieros, materiales, tecnológicos e intangibles.
- Integración: Según Alfonso et al. (2022), en el contexto empresarial, la integración se refiere a la coordinación y unificación de los distintos departamentos, funciones y recursos de la organización para trabajar de manera conjunta.

**2.1.2.4. Dirección.** Según Chiavenato (2019), la dirección es una responsabilidad gerencial dirigir y coordinar las acciones de los individuos para que puedan lograr metas predeterminadas. Implica comunicación, motivación y liderazgo, ya que está centrada en la gestión de las personas (ver figura 5). Además, se desarrolla en tres niveles organizacionales (ver tabla 10).

**Figura 5**

*Función de la dirección en la gestión empresarial*



**Tabla 10**

*Los niveles de dirección*

Cobertura	Clase de estudio	Contenido	Resultante
Estrategia institucional	Dirección	Directores y altos ejecutivos	Empresa o áreas de la empresa.
Intermedio	Gerencia	Gerentes y mandos medios	Departamento o unidad de la empresa
Operacional	Supervisión	Supervisores y encargados	Grupo de personas o tareas.

### A. *Indicadores.*

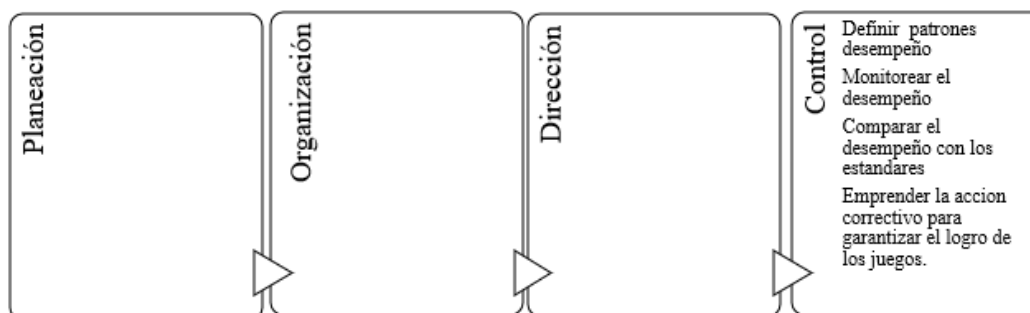
- **Comunicación:** Es el proceso de intercambiar información y ganar entendimiento mutuo entre los empleados dentro de la empresa, lo cual es necesario para la coordinación de operaciones, la toma de decisiones y la motivación de los miembros del personal (Gallo y Espinoza, 2023).
- **Motivación:** Conjunto de factores que impulsan a los empleados a desempeñar sus tareas y lograr los objetivos de la empresa, pudiendo ser internos o externos, como incentivos o reconocimientos (Chiavenato, 2019).
- **Liderazgo:** Capacidad de influir y orientar a otros hacia la consecución de objetivos comunes, inspirando y motivando para promover un entorno laboral positivo y eficaz (García, 2022).

**2.1.2.5. Control.** Según Chiavenato (2019), el control administrativo asegura el cumplimiento de objetivos mediante estándares, observación, comparación del desempeño y aplicación de acciones correctivas frente a desviaciones detectadas (figura 6).

Según Quispe (2022), el control es un sistema compuesto por diversos elementos que regulan otros sistemas con distintos niveles de alcance. Su objetivo es asegurar la ejecución eficiente de las tareas y asignaciones programadas.

### **Figura 6**

*Función del control en la gestión empresarial*



**Tabla 11***Amplitud de control*

<b>Control</b>	<b>Contenido</b>	<b>Periodo</b>	<b>Amplitud</b>
Estratégico	Genérico, sintético y global	Largo plazo	Macro orientado, aborda la empresa como totalidad
Táctico	Menos genérico	Mediano plazo	Aborda separado cada unidad de la empresa
Operacional	Detallado, específico, analítico	Corto plazo	Micro orientado, aborda solo cada tarea u operación

**A. Indicadores.**

- Criterios de control: Son las normativas establecidas para evaluar la efectividad y rendimiento de los procesos empresariales, incluyendo la definición de objetivos, supervisión del rendimiento, análisis de variaciones y aplicación de medidas correctivas (Vega y Marrero, 2021).
- Estándares empresariales: Son las especificaciones de calidad o técnicas que establecen los requisitos para productos, servicios o procesos, contribuyendo a la compatibilidad y calidad (Montes, 2021).
- Desempeño empresarial: Es la evaluación de cómo una empresa cumple con sus metas y objetivos, considerando la productividad, eficiencia, rentabilidad y otros indicadores clave de rendimiento que reflejan la salud y éxito de la organización (Moscoso y Villafuerte, 2020).

**2.1.3. Exportación**

De acuerdo con el Decreto Legislativo N.º 1053 (2008) denominado “Ley General de Aduanas”, exportación es el sistema aduanero que ayuda a la salida de mercancías nacionales o reexportadas en el país para su consumo o uso en el extranjero sin afectar los impuestos, según lo declarado.

Dentro de las exportaciones no tradicionales, las confecciones de prendas de vestir para bebe destacan como un producto de alto valor agregado, dirigido a un público objetivo

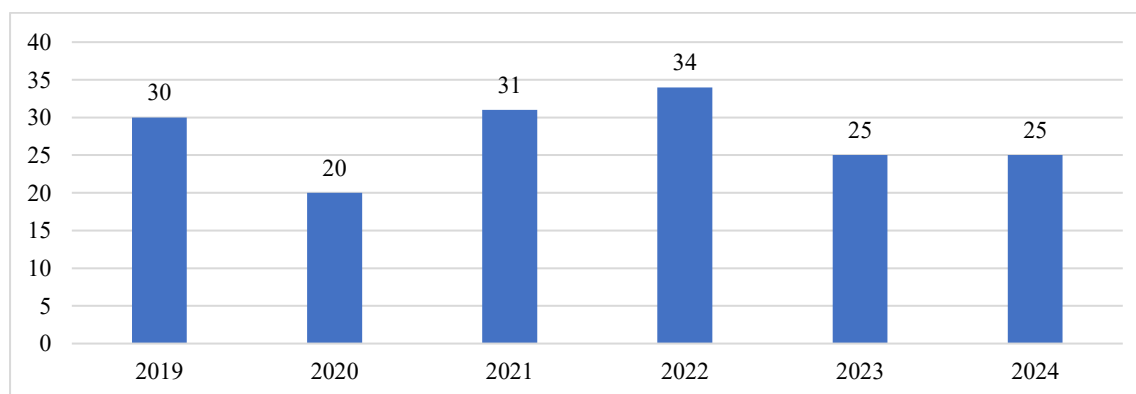
especializado. Su producción se basa en el uso de fibras naturales, altamente preferidas en mercados industrializados.

Por consiguiente, es esencial examinar la evolución de este sector económico para comprender su influencia en la economía nacional y sus contribuciones a lo largo del tiempo.

**2.1.3.1. Evolución de las Exportaciones del Sector de Exportaciones de Ropa de Bebe de Algodón 2019 – 2024.** Las exportaciones peruanas de ropa de bebe de algodón alcanzaron su crecimiento significativo de 34 millones de dólares en 2022 y 2023; en 2024 fluctuó en un monto promedio de 25 millones de dólares americanos, como se aprecia en la figura 7, lo que representa una contracción en las exportaciones de un 36 % en dicho producto (PROMPERÚ, 2024).

### Figura 7

*Evolución de las exportaciones del sector de ropa de bebe de algodón 2019 – 2024 en Millones USD*



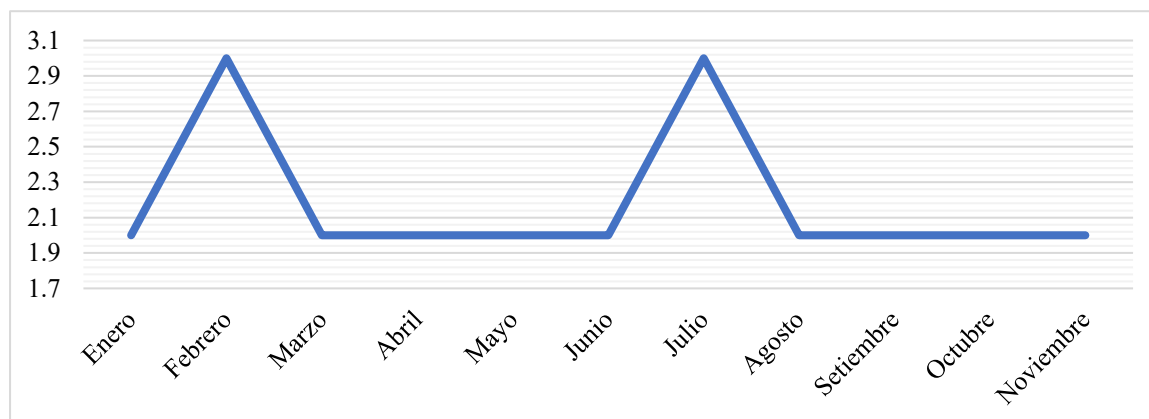
*Nota.* Datos extraídos de PROMPERÚ (2024).

Las exportaciones peruanas de ropa de algodón para bebe alcanzaron un total de US\$ 25 millones entre enero y noviembre de 2024. Durante este período, los picos de crecimiento se registraron en los meses de febrero y julio, con un monto de US\$ 3 millones cada uno. En los demás meses, las exportaciones fluctuaron alrededor de US\$ 2 millones, como se aprecia en la figura 8 (PROMPERÚ, 2024).

Este comportamiento refleja una demanda estacional en ciertos meses del año, lo que podría estar vinculado a factores como ciclos de compra en los mercados de destino, tendencias de consumo o acuerdos comerciales específicos.

### Figura 8

*Evolución de mensual de exportaciones 2024 en Millones USD*



*Nota.* Datos extraídos de PROMPERÚ (2024).

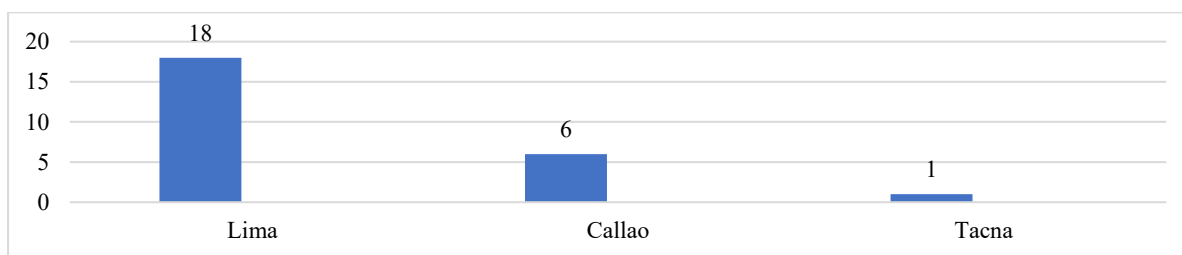
**2.1.3.2. Puerto de Origen.** En el período 2024, las exportaciones peruanas de ropa de algodón para bebe provinieron principalmente de la región de Lima, con un monto de US\$ 18 millones, lo que representa el 72 % del total exportado (PROMPERÚ, 2024).

Por su parte, Callao registró exportaciones por US\$ 6 millones, equivalentes al 24 % del total, mientras que Tacna exportó US\$ 1 millón, representando el 4 % (PROMPERÚ, 2024).

Este panorama muestra que Lima y Callao siguen siendo los principales puntos de salida para este tipo de mercancía, mientras que Tacna, aunque con menor participación, también contribuye al comercio exterior del sector.

**Figura 9**

*Puertos origen: enero -noviembre 2024 en Millones USD*

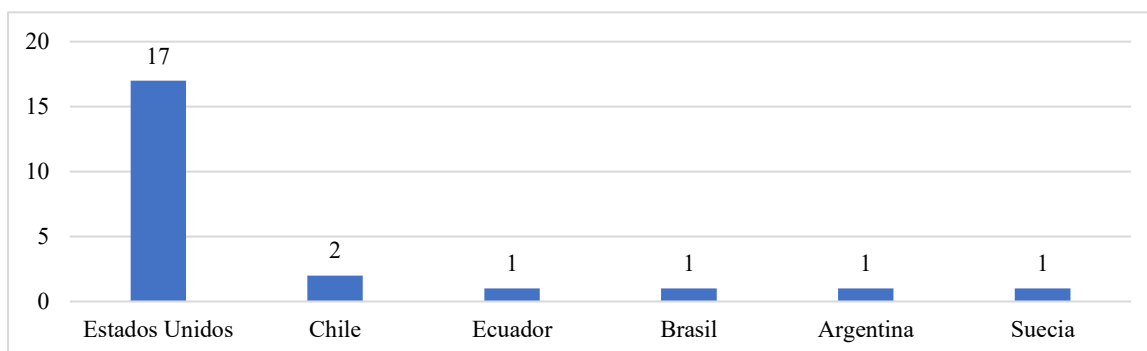


*Nota.* Datos extraídos de PROMPERÚ (2024).

**2.1.3.3. Mercados Internacionales.** Estados Unidos es el principal importador de prendas de vestir de algodón para bebés, y representa el 68% del valor de mercado con 17 millones de dólares; la segunda posición es para Chile, con \$2 millones, o el 8% del mercado, como se ve en la figura 10 (PROMPERÚ, 2024).

**Figura 10**

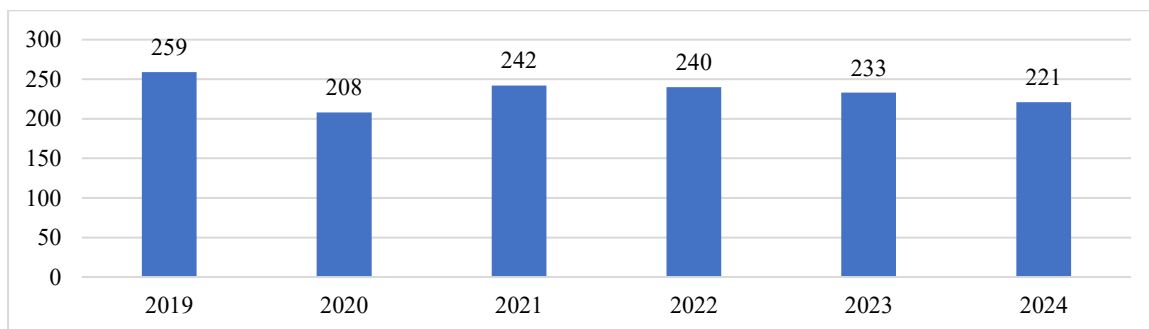
*Mercado en Millones USD Enero -noviembre 2024*



*Nota.* Datos extraídos de PROMPERÚ (2024).

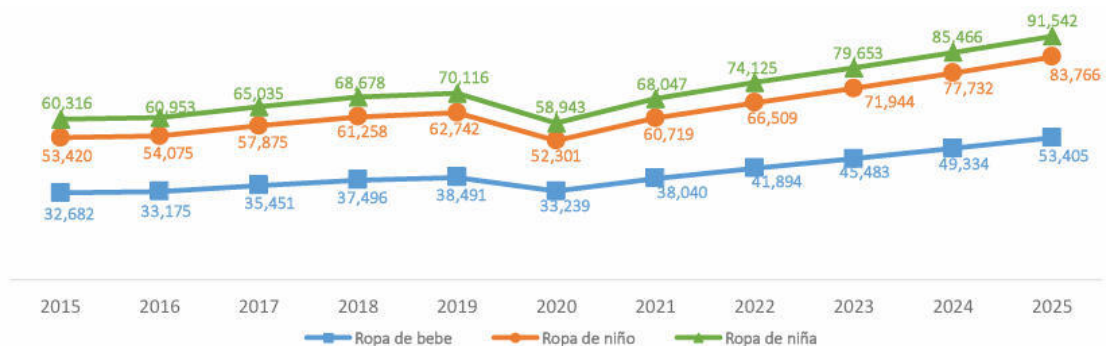
**2.1.3.4. Empresas exportadoras.** El número de empresas exportadoras de ropa de algodón para bebé ha mostrado variaciones en los últimos años. En 2019, se registraron 259 empresas en esta actividad, mientras que, en 2020, debido al impacto en la pandemia de COVID-19, la cifra se redujo a 208 empresas, marcando su nivel más bajo (ver figura 11).

Para el 2024, el número de empresas exportadoras se ha recuperado parcialmente, alcanzando 221 empresas en este período, lo que indica una estabilización del sector, aunque aún por debajo de los niveles prepandemia (PROMPERÚ, 2024).

**Figura 11***Empresas exportadoras de ropa de bebe de algodón 2019-2024*

Nota. Datos extraídos de PROMPERÚ (2024).

**2.1.3.5. Demanda Internacional.** De acuerdo con los pronósticos de Euromonitor, las exportaciones en la ropa de bebe llegarán a un crecimiento aproximado para el 2025 de US\$ 53,405 millones de dólares americanos.

**Figura 12***Empresas Proyección de ventas retail US\$ millones – Prendas de bebes y niños*

Nota. Figura extraída de PROMPERÚ (2021).

**Figura 13**

*Mercados de mayor crecimiento para prendas de bebés y niños al 2025*

AMERICA DEL NORTE		AMERICA DEL SUR		EUROPA		ASIA	
	USA +4,8		Chile +3,3		Reino Unido +5,5		China +17,0
	Canadá +5,0		Argentina +10,7		España +5,7		Japan +2,1
	México +6,8		Brasil +6,2		Francia +0,8		India +17,0
			Colombia +4,6		Italia +4,3		Corea del sur +0,8
					Alemania +3,6		Hong Kong +4,21
					Países Bajos +5,0		Arabia Saudita +5,0
					Dinamarca +3,9		Australia +4,0
					Suecia +4,8		Emiratos Árabes +5,9

*Nota.* Figura extraída de PROMPERÚ (2021).

## 2.2. Marco Legal

Las principales normas consideradas para el desarrollo del gobierno digital del Estado peruano son:

- Decreto Legislativo N°1412 (2018) también denominada “Ley de Gobierno Digital”, su objetivo es supervisar los tres niveles de uso de la tecnología digital por parte del gobierno para la digitalización de los servicios y operaciones de la administración pública. A través del uso de tecnologías digitales, su objetivo es llevar la administración pública a la era actual.
- Decreto Supremo N°029-2021-PCM (2022), conocido como el “Reglamento de la Ley de Gobierno Digital”, detalla los parámetros, requisitos previos y el uso de métodos tecnológicos y electrónicos en los procesos administrativos de las agencias gubernamentales. Facilita la digitalización de los procesos estatales, lo que aumenta la eficiencia.

- Decreto Supremo N°022-2017-PCM (2017), decreta que la Secretaría de Gobierno Digital actuará como el organismo principal encargado del desarrollo y recomendación de políticas, planes, estándares, lineamientos y estrategias nacionales y regionales de tecnologías de la información (TI) y de gobierno electrónico (EGG), y del ejercicio de la potestad técnico-regulatoria federal.
- Decreto Supremo N°085-2023-PCM (2023), establece la “Política Nacional de Transformación Digital al 2030”; su tercer objetivo clave relacionado con el gobierno digital es garantizar que las personas tengan acceso a servicios públicos digitales que sean inclusivos, predictivos y empáticos para fomentar una mayor participación entre el público y el gobierno.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de Investigación

El estudio, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), considera los siguientes aspectos metodológicos: es una técnica cuantitativa basada en el método hipotético-deductivo; es no experimental; y tiene un alcance transversal con un alcance correlacional.

Como señala Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), “el diseño no se adhiere al protocolo experimental ya que no altera intencionalmente las variables y, en cambio, se basa en medir u observar los fenómenos y variables en su hábitat natural antes de sacar conclusiones”. (p. 174).

En el presente caso es necesario señalar que de acuerdo Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se determinó que El estudio tenga un factor tiempo transversal “porque los datos se recogen en un instante discreto, con el fin de evaluar una situación y explicar sus variables en ese preciso momento”. (p. 176).

Asimismo, el estudio, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), su propósito es demostrar la relación entre el Gobierno Digital (la variable dependiente) y la Gestión Empresarial (la variable independiente), por lo que es de naturaleza correlacional.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que es de un enfoque cuantitativo pues “está basado en las hipótesis formuladas. Los datos se ingresan en una matriz después de su recopilación y, dependiendo de los niveles de medición de las variables, se utilizan procesos estadísticos para el análisis”. (p. 14)

De acuerdo con Bernal (2022), el estudio emplea el método hipotético-deductivo, el cual parte de aseveraciones formuladas como hipótesis y busca refutarlas o falsearlas. Para ello, se deducen conclusiones generales que deben contrastarse con los hechos antes de constituirse en teorías.

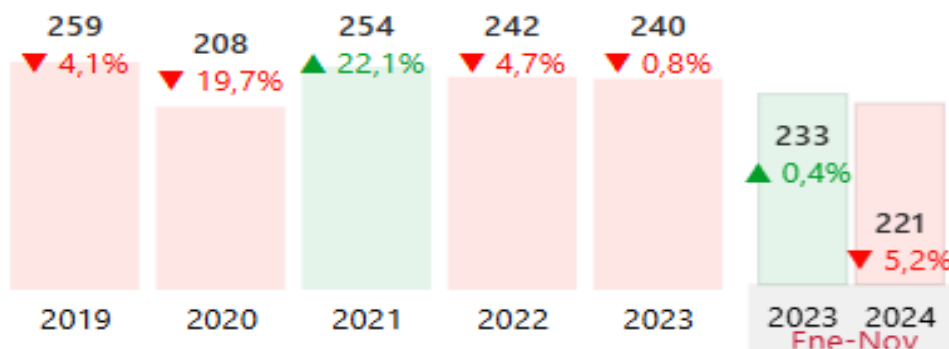
## 3.2. Población y Muestra

### 3.2.1. Población

La población del estudio estuvo conformada por los exportadores de prendas de vestir de algodón para bebe durante el 2024, Según la evidencia del *dashboard* de la herramienta digital [www.exportemos.pe](http://www.exportemos.pe), esta población estuvo compuesta por 221 empresas peruanas, tal como se aprecia en la figura 14 (PROMPERÚ, 2024).

**Figura 14**

*Indicadores empresariales por cantidad y variación % de exportaciones y mercados destino*



Nota. Extraída de PROMPERÚ (2024).

### 3.2.2. Muestra

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este estudio determina, para una población limitada, el tamaño de la muestra probabilística, denotada como  $n$ . Con el objetivo de producir una muestra ideal, se utiliza el muestreo aleatorio básico para su determinación.

La fórmula empleada (1):

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

Donde:

$N$  = población

$Z$  = nivel de confianza (95 %)

$P$  = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado.

$q$  = porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado ( $1 - p$ ).

$e$  = margen de error (5 %)

$n$  = tamaño de la muestra

Resolviendo la ecuación se obtiene que:

$$n = (1.96)^2 \times 221 \times (0.5 \times 0.5) / (0.05)^2 \times (221 - 1) + (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.05$$

$n = 140$  empresas exportadoras de prendas de vestir de algodón para bebe.

De acuerdo con estos datos, se obtuvo que el total de la muestra fue de 140 empresas exportadoras de sector de prendas de vestir de algodón para bebe.

### **3.3. Operacionalización de Variables**

#### **3.3.1. Definición Conceptual**

**3.3.1.1. Gobierno digital.** Según Naser (2021), incorpora la tecnología digital como piedra angular de las iniciativas de modernización del gobierno, con el objetivo de producir beneficios sociales. Este enfoque es un ecosistema que incluye agencias gubernamentales, ONG, empresas, grupos de ciudadanos e individuos responsables de la creación y disponibilidad de datos, seguridad, servicios y contenido; este ecosistema se mantiene a través de asociaciones entre el gobierno y el sector privado.

**3.3.1.2. Gestión Empresarial.** Según Salas et al. (2020), la gestión empresarial se desarrolla en distintos contextos culturales, tanto en Oriente como en Occidente, y ha evolucionado a lo largo del tiempo junto con la toma de decisiones en los sistemas sociales. Su desarrollo se fundamenta en cuatro funciones clave para el crecimiento empresarial: planificar, organizar, dirigir y controlar, las cuales permiten a las organizaciones desenvolverse en un mercado competitivo y productivo a nivel global.

#### **3.3.2. Definición Operacional**

**3.3.2.1. Gobierno Digital.** El gobierno digital evaluará mediante una escala ordinal, una escala Likert y el instrumento cuestionario. Está compuesto por las siguientes dimensiones:

tecnología digital, servicios digitales, seguridad digital e interacciones. Estas dimensiones se medirán mediante el instrumento cuestionario.

**3.3.2.2. Gestión Empresarial.** La gestión empresarial está conformada por las dimensiones planeación, organización, dirección, así como control estas serán medidas a través de la escala ordinal del tipo Likert empleando el instrumento del cuestionario.

**Tabla 12**

*Operacionalización de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Gobierno digital	1.Tecnologías digitales	-Dispositivos o equipos digitales	1
		-Redes sociales	2
		-Innovación	3
		-Promoción	4
	2.Servicios digitales	-Reclamos	5
		-Facilidad tramites y transacciones	6
		-Consulta de información	7
		-Experiencia de usuario	8
	3.Seguridad digital	-Autenticidad de información	9
		-Confidencialidad de información	10
	4.Interoperabilidad	-Intercambio de información	11
		-Acceso de información	12
Gestión empresarial	1.Planeación	-Objetivos empresariales	13
		-Procedimientos empresariales	14
		-Estrategias	15
	2.Organización	-Estructura organización	16
		-Recursos empresariales	17
		-Integración	18
	3. Dirección	-Comunicación	19
		-Motivación	20
		-Liderazgo	21
	4.Control	-Estándares empresarial	22
		-Desempeño empresarial	23
		-Criterios de control	24

### 3.4. Instrumentos

El instrumento de estudio fue el cuestionario. El cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas. Bernal (2022), señala que el cuestionario representa un método para la recolección de información cuantitativa, estructurado como una secuencia específica de interrogantes.

El instrumento fue sometido a un proceso de validación por parte de tres expertos nacionales con grado de Doctor (ver tabla 13), mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron su suficiencia y aplicabilidad.

**Tabla 13**

*Resumen de validez por juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Aplicabilidad</b>
1. Omar Guerreros Arcos	Dr. en Contabilidad	Sí
2. Bernardo Sánchez Barraza	Dr. en Contabilidad	Sí
3. Carlos Guillermo Carbajal Chávez	Dr. en Administración	Sí

Para determinar la confiabilidad de instrumento, se empleó el coeficiente Alfa Cronbach, obteniendo un resultado de 0.893 (tabla 14). Esto indica un nivel de confiabilidad muy bueno en términos de consistencia interna de la escala.

**Tabla 14**

*Estadística de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.893	24

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

El cuestionario consta de 24 ítems, siete dimensiones y medido en escala Likert con un rango de puntuación que oscila entre 1= “muy desacuerdo” y 5= “muy de acuerdo” (tabla 15).

**Tabla 15**

*Distribución de los ítems del cuestionario*

<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>	<b>Total, ítems</b>
Tecnología digital	1,2,3,4	4
Servicios digitales	5,6,7,8	4
Seguridad digital	9,10	2
Interoperabilidad	11, 12	2
Planeación	13,14,15	3
Organización	16,17,18	3
Dirección	19,20,21	3
Control.	22,23,24	3

### 3.5. Procedimientos

En primer lugar, se elaboró el cuestionario en el Google Forms, y posteriormente se remitió el enlace a través de diversos canales digitales, como WhatsApp y mensajería digital. Para evaluarlo se utilizará el instrumento cuestionario, junto con una escala ordinal y una escala Likert. La tecnología, los servicios, la seguridad y las interacciones en el ámbito digital lo componen. La herramienta que mide estos aspectos es el cuestionario.

La información obtenida fue procesada y registrada en el software SPSS V.29, donde se generaron tablas para su análisis e interpretación, lo que permitió sustentar los hallazgos del estudio.

### 3.6. Análisis Descriptivo de las Variables de Estudio

Se presenta en la tabla 16 los estadísticos descriptivos de las cinco variables analizadas (Tecnología Digital, Servicio Digital, Seguro Digital, Interoperabilidad y Gestión Empresarial). La muestra fue de 140 exportadores. La variable Tecnología Digital tuvo la media más alta (4.54), mientras que Interoperabilidad y Servicio digital tuvieron la más baja (4.36).

**Tabla 16**

*Estadísticos descriptivos de las variables de estudio*

	Media	EE	Intervalo de Confianza al 95%		DE
			Inferior	Superior	
Tec. Digital	4.54	0.034	4.47	4.61	0.397
Ser. Digital.	4.36	0.033	4.30	4.43	0.394
Segur. Digital	4.43	0.039	4.35	4.51	0.473
Interoperabilidad.	4.36	0.037	4.28	4.43	0.445
Gestión Empresarial	4.50	0.025	4.45	4.55	0.294

*Nota.* El CI de la media supone que las medias muestrales siguen una distribución t con N - 1 grados de libertad.

- Tecnología Digital (Tec. Digital): La media es 4.54, con un error estándar (EE) de 0.034. El intervalo de confianza al 95 % (IC) va de 4.47 a 4.61, indicando que la media poblacional se encuentra dentro de este rango con un 95 % de confianza. La desviación estándar (DE) es 0.397, lo que sugiere una variabilidad moderada.
- Servicio Digital (Ser. Digital): La media es 4.36, con EE de 0.033. El IC al 95 % va de 4.30 a 4.43, indicando que la media poblacional se encuentra dentro de este rango con un 95 % de confianza. La desviación estándar (DE) es 0.394, lo que sugiere una variabilidad moderada.
- Seguridad Digital (Segur. Digital): La media es 4.43, con un EE de 0.039. El IC al 95 % va de 4.35 a 4.51, indicando que la media poblacional se encuentra dentro de este rango con un 95 % de confianza. La desviación estándar (DE) es 0.473, lo que sugiere una variabilidad moderada.
- Interoperabilidad (Interoperabilidad): La media es 4.36, con un EE de 0.037. El IC al 95 %, va de 4.28 a 4.43, indicando que la media poblacional se encuentra dentro de este rango con un 95 % de confianza. La desviación estándar (DE) es 0.445, lo que sugiere una variabilidad moderada.
- Gestión empresarial: La media es 4.50, con un EE de 0.025. El IC al 95 % va de 4.45 a 4.55, indicando que la media poblacional se encuentra dentro de este rango con un 95% de confianza. La desviación estándar (DE) es 0.294, lo que sugiere una variabilidad moderada.

### ***3.6.1. Prueba de Normalidad***

La elección de utilizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (tabla 17), se basó en el hecho de que la muestra, compuesta por 140 empresas exportadoras, superando el umbral de referencia de cincuenta.

**Tabla 17***Prueba de normalidad*

Kolmogorov -Smirnov	Shapiro – Wilk
n>50	n<= 50

Como se aprecia en la tabla 18, la variable correspondiente al Gobierno Digital obtuvo un valor p de 0.001, inferior a 0.05, lo que indica una falta de normalidad en los datos. De manera similar, la variable de Gestión Empresarial presentó un valor p de 0.001, también menor a 0.05, confirmando la ausencia de normalidad en los datos. Dado que todos los valores p fueron inferiores a 0.05, se optó por emplear una prueba estadística no paramétrica. Para medir la correlación entre las variables, se utilizó la técnica Rho de Spearman.

**Tabla 18***Prueba Kolmogorov-Smirnov*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Grados de libertad	Niveles de significancia (Valor p)
Gobierno Digital	0.101	140	0.001
Gestión Empresarial	0.157	140	<0.001

*Nota.* Programa estadístico SPSS 29

**3.7. Consideraciones Éticas**

El estudio se basó en principios éticos, garantizando la participación voluntaria de los sujetos, quienes otorgaron su consentimiento tras recibir información detallada. Se respetó la autoría de las fuentes mediante citas según las normas APA y se manejaron los datos con responsabilidad y honestidad, utilizándolos únicamente para fines académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e Interpretación

En esta sección se presentan los hallazgos obtenidos a partir del cuestionario aplicado a 140 exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe. De acuerdo con los hallazgos de la encuesta, el 72 % de los exportadores pertenecían a Lima, el 24 % al Callao y el 4 % a Tacna. La distribución detallada por región se encuentra en la tabla 19.

**Tabla 19**

*Las regiones de los exportadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Lima	100	72.0	72.0	72.0
	Tacna	6	4.0	4.0	76.0
	Callao	34	24.0	24.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

A continuación, se presentan los hallazgos de la encuesta en relación con el género de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe. Según los datos detallados en la tabla 20, se identificó que el 86 % de los encuestados fueron mujeres (120 exportadoras), mientras que el 14 % fueron hombres (20 exportadores). Estos resultados evidencian una mayor participación femenina en la actividad exportadora de este sector, lo que sugiere una posible predominancia de mujeres en la gestión y comercialización de prendas de vestir para bebés.

**Tabla 20**

*Encuestados de genero de los exportadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	120	86.0	86.0	86.0
	Hombre	20	14.0	14.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

La tabla 21 presenta la distribución por edad de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe. Los hallazgos revelan que el 44 % de los encuestados tienen 51

años o más (62 exportadores), el 32 % se ubican en el rango de 41 a 50 años (45 exportadores) y el 24 % tienen entre 31 y 40 años (34 exportadores). Estos datos indican que la mayoría de los exportadores pertenecen a un grupo etario de más de 40 años, lo que podría estar relacionado con la experiencia y el tiempo de permanencia en la actividad exportadora.

**Tabla 21**

*Edad de los exportadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	51 a más	62	44.0	44.0	44.0
	41-50	45	32.0	32.0	76.0
	31-40	34	24.0	24.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

#### **4.1.1. Resultados de la Variable Gobierno Digital**

**4.1.1.1. Dimensión 1: Tecnología Digital.** Se presentan los hallazgos obtenidos para la variable Gobierno Digital, específicamente en la Dimensión 1: Tecnología Digital, que comprende los ítems 1, 2, 3 y 4. Esta dimensión evalúa el uso, disponibilidad y acceso a herramientas digitales en los procesos de exportación, así como su impacto en la eficiencia y modernización del sector.

El análisis de estos ítems permite conocer el nivel de aplicación de tecnologías digitales por parte de los exportadores de prendas de vestir de algodón para bebe, identificando su grado de adopción, los beneficios percibidos y los desafíos enfrentados en la transformación digital del sector.

**Ítem 1. ¿Considera usted que los dispositivos o equipos digitales son utilizados en la gestión empresarial del exportador del sector vestimenta de ropa de bebe?** Los datos indican que la gran mayoría de los encuestados reconocen la importancia de la tecnología en sus procesos empresariales. La tabla 22 muestra que el 62 % de los exportadores manifestaron estar

“muy de acuerdo” con que los dispositivos digitales son utilizados en la gestión empresarial, mientras que el 37 % indicaron estar “de acuerdo”. Solo un 1 % expresó estar “en desacuerdo” con esta afirmación.

Estos resultados reflejan un alto nivel de adopción de herramientas digitales en el sector, lo que sugiere que la tecnología juega un papel clave en la optimización de los procedimientos de exportación y gestión operativa.

**Tabla 22**

*Dispositivos o equipos digitales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	87	62.0	62.0	60.0
	De acuerdo	52	37.0	37.0	97.0
	En desacuerdo	1	1.0	1.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 2. ¿Considera usted, que el contar con redes sociales permite mejorar en la gestión empresarial del exportador del sector de vestimenta de ropa de bebe?.** La tabla 23 revela cómo los exportadores de la industria de ropa infantil ven la influencia de las redes sociales en la gestión empresarial. Hubo un 50% de acuerdo y un 49% de acuerdo fuerte de que las redes sociales ayudan en la gestión de la empresa. Esta observación no era importante para sólo el 1% de la población.

Estos datos evidencian que casi la totalidad de los exportadores reconocen la importancia de las redes sociales como una herramienta clave para fortalecer su presencia en el mercado, mejorar la comunicación con clientes y potencializar sus oportunidades comerciales.

**Tabla 23***Redes sociales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	68	49.0	49.0	49.0
	De acuerdo	71	50.0	50.0	99.0
	Indiferente	1	1.0	1.0	100.0
	Total	140			

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 3. ¿Considera usted que el innovar en tecnología digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?.** La tabla 24 presenta la opinión de los exportadores sobre la incidencia de la innovación en tecnología digital en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos revelan que el 65 % de los encuestados están muy de acuerdo en que la innovación tecnológica contribuye a mejorar la gestión empresarial, mientras que el 34 % están de acuerdo. Solo un 1 % manifestó una postura indiferente ante esta afirmación.

Estos hallazgos evidencian que la mayoría de los exportadores consideran la implementación de nuevas tecnologías digitales como un factor clave para optimizar procesos, incrementar la competitividad y mejorar la eficiencia operativa en el sector.

**Tabla 24***Innovar en tecnología digital*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	92	65.0	65.0	65.0
	De acuerdo	47	34.0	34.0	99.0
	Indiferente	1	1.0	1.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 4. ¿Considera usted que es necesario realizar actividades de promoción de tecnología digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 25 muestra la percepción de los exportadores sobre la necesidad de realizar actividades de promoción de tecnología digital por parte del Estado peruano, para mejorar la gestión empresarial en el sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos indican que el 52 % de los encuestados están muy de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 46 % están de acuerdo, lo que representa un amplio consenso sobre la importancia de estas iniciativas. Solo un 2 % manifestó una postura indiferente.

Estos datos evidencian que la promoción y difusión de tecnologías digitales es considerada un factor clave para optimizar la gestión empresarial, fomentar la modernización y mejorar la competitividad en el sector.

**Tabla 25**

*Actividades de promoción de tecnología digital*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	73	52.0	52.0	52.0
	De acuerdo	64	46.0	46.0	98.0
	Indiferente	3	2.0	2.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**4.1.1.2. Dimensión 2: Servicios Digitales.** Esta dimensión evalúa la percepción de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre la importancia y uso de los servicios digitales. Los ítems analizados (5, 6, 7 y 8) incluyen los siguientes: utilizar plataformas digitales para la administración de la empresa, lanzar servicios basados en la web para mejorar la eficacia operativa, mecanizar las tareas administrativas y hacer que los datos sean accesibles digitalmente. Los datos obtenidos reflejan el grado de aceptación y adopción

de estos servicios por parte de los exportadores, proporcionando una visión sobre su impacto en la modernización y competitividad del sector.

**Ítem 5. ¿Considera usted, que el realizar sus reclamos en forma digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?.** La tabla 26 presenta la percepción de los exportadores del impacto de la digitalización en la gestión de reclamos dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos revelan que el 52 % de encuestados está de acuerdo en que la posibilidad de realizar reclamos en formato digital mejora la gestión empresarial, mientras que el 48 % está muy de acuerdo con esta afirmación.

Estos hallazgos reflejan que la totalidad de los exportadores reconoce la importancia de los canales digitales para optimizar el proceso de reclamos, agilizando la resolución de problemas y mejorando la experiencia del usuario dentro del sector.

**Tabla 26**

*Realizar sus reclamos en forma digital*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	67	48.0	48.0	48.0
	De acuerdo	73	52.0	52.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 6. ¿Considera usted que los trámites y transacciones administrativas, al realizarlos en forma digital desde algún servicio del Estado Peruano, mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?.** La tabla 27 muestra la percepción de los exportadores sobre la influencia de la digitalización de trámites y transacciones administrativas en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe. Los hallazgos indican que el 61 % de los encuestados está de acuerdo en que la

digitalización de estos procesos mejora la gestión empresarial, mientras que el 39 % está muy de acuerdo con esta afirmación.

Estos hallazgos evidencian que la mayoría de los exportadores considera que la implementación de trámites digitales en los servicios del Estado Peruano contribuye a reducir tiempos, optimizar recursos y facilitar el cumplimiento de requisitos administrativos, impactando positivamente en la eficiencia operativa del sector.

**Tabla 27**

*Trámites y transacciones administrativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	54	39.0	39.0	39.0
	De acuerdo	86	61.0	61.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 7. ¿Considera usted que el realizar una consulta de información de los servicios digitales del Estado mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 28 presenta la percepción de los exportadores sobre el impacto de la consulta de información en los servicios digitales del Estado en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos revelan que el 63 % de los encuestados está de acuerdo en que acceder a estos servicios mejora la gestión empresarial, mientras que el 36 % está muy de acuerdo. Solo un 1 % manifestó una postura indiferente ante esta afirmación.

Estos hallazgos reflejan que la mayoría de los exportadores considera que la posibilidad de consultar información de manera digital optimiza la toma de decisiones, reduce la burocracia y facilita el acceso a datos relevantes para fortalecer la eficiencia en la gestión empresarial.

**Tabla 28***Consulta de información de los servicios digitales del Estado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	51	36.0	36.0	36.0
	De acuerdo	87	63.0	63.0	99.0
	Indiferente	2	1.0	1.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 8. ¿Considera usted que la experiencia de usuario de los servicios digitales del Estado mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 29 presenta la percepción de los exportadores sobre la influencia de la experiencia de usuario en los servicios digitales del Estado en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos revelan que el 60 % de los encuestados está de acuerdo en que una buena experiencia de usuario en estos servicios mejora la gestión empresarial, mientras que el 39 % está muy de acuerdo. Solo un 1 % manifestó una postura indiferente ante esta afirmación. Estos hallazgos evidencian que la mayoría de los exportadores considera que la usabilidad y accesibilidad de los servicios digitales del Estado son factores clave para agilizar procesos, reducir tiempos administrativos y mejorar la eficiencia operativa en el sector

**Tabla 29***Experiencia de usuario de los servicios digitales del Estado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	54	39.0	39.0	39.0
	De acuerdo	85	60.0	60.0	99.0
	Indiferente	1	1.0	1.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**4.1.1.3. Dimensión 3: Seguridad digital.** En el marco del Gobierno Digital, la Seguridad Digital es un aspecto clave para la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe. En particular, la autenticidad (ítem 9) y confidencialidad de la información (ítem 10) son factores esenciales para garantizar la fiabilidad de los procesos y la protección de los datos sensibles en entornos digitales.

Los hallazgos de esta dimensión reflejan la percepción de los exportadores sobre la importancia de asegurar que la información utilizada en la gestión empresarial sea veraz y protegida contra accesos no autorizados. Estos elementos no solo fortalecen la confianza en las transacciones digitales, sino que también contribuyen a una toma de decisiones más segura y eficiente en el sector.

*Ítem 9. ¿Considera usted que la autenticidad de información mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?* La tabla 30 presenta la percepción de los exportadores sobre la influencia de la autenticidad de la información en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos indican que el 54 % de los encuestados están de acuerdo en que garantizar la autenticidad de la información contribuye a mejorar la gestión empresarial, mientras que el 45 % están muy de acuerdo. Solo un 1 % se mostró indiferente ante esta afirmación.

Estos hallazgos resaltan la importancia de asegurar que la información utilizada en los procesos empresariales sea veraz y confiable. La autenticidad de los datos permite optimizar la toma de decisiones, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la transparencia en las transacciones dentro del sector.

**Tabla 30***Autenticidad de información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	76	54.0	54.0	54.0
	Muy de acuerdo	63	45.0	45.0	99.0
	Indiferente	1	1.0	1.0	100.0
Total		140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 10. ¿Considera usted que la confidencialidad de la información mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?.** La tabla 31 presenta la percepción de los exportadores sobre la influencia de la confidencialidad de la información en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos reflejan que el 52 % de los encuestados están de acuerdo en que la confidencialidad de la información mejora la gestión empresarial, mientras que el 46 % están muy de acuerdo. Solo un 2 % manifestó estar en desacuerdo con esta afirmación.

Estos hallazgos evidencian que la mayoría de los exportadores consideran que proteger la información sensible es un factor clave para fortalecer la seguridad empresarial, generar confianza en los clientes y socios comerciales, y reducir riesgos asociados a posibles filtraciones o accesos no autorizados.

**Tabla 31***Confidencialidad de la información*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	23	46.0	46.0	46.0
	De acuerdo	73	52.0	52.0	98.0
	En desacuerdo	3	2.0	2.0	100.0
Total		140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**4.1.1.4. Dimensión 4: Interoperabilidad.** La interoperabilidad entre las entidades del Estado y el sector privado es un factor clave en la optimización de los procesos empresariales. En este contexto, esta dimensión analiza la percepción de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre la influencia del intercambio y acceso a la información en la gestión empresarial.

Los ítems 11 y 12 evalúan el grado en que el intercambio de información entre el Estado y el sector privado, junto con el acceso a los servicios digitales gubernamentales, mejora la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas en las empresas exportadoras.

*Ítem 11. ¿Considera usted que el intercambio información entre las entidades del Estado y el sector de privado mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?.* La tabla 32 examina las perspectivas de los exportadores del sector de prendas de vestir infantiles sobre el impacto del intercambio de información público-privada en el liderazgo empresarial. La mayoría de encuestados (67%) piensa que esta comunicación ayuda a la gestión de la empresa, mientras que una minoría considerable (33%) opina lo mismo.

Estos hallazgos revelan que la mayoría de los exportadores comprenden el valor de la cooperación público-privada, que puede mejorar la eficiencia, promover la competitividad y aumentar el acceso a información crítica.

**Tabla 32**

*Intercambio de información entre las entidades del estado y el sector privado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	46	33.0	33.0	33.0
	De acuerdo	94	67.0	67.0	100.0
Total		140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 12. ¿Considera usted que el acceso información de los servicios que brinda el Estado mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?.** La tabla 33 presenta la opinión de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre el impacto del acceso a la información de los servicios estatales en la gestión empresarial. Los hallazgos reflejan que el 61 % de los encuestados está de acuerdo en que el acceso a estos servicios mejora la gestión empresarial, mientras que el 39 % está muy de acuerdo con esta afirmación.

Estos hallazgos evidencian que la mayoría de los exportadores consideran fundamental la disponibilidad y acceso a la información proporcionada por el Estado para optimizar sus procesos, facilitar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia operativa en el sector.

**Tabla 33**

*Acceso información de los servicios que brinda el Estado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	54	39.0	39.0	39.0
	De acuerdo	86	61.0	61.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

#### **4.1.2. Resultados de la Variable Gestión Empresarial**

**4.1.2.1. Dimensión 1: Planeación.** La planificación es una parte esencial de la gestión de una empresa, ya que ayuda a establecer objetivos, delinear procesos e idear métodos para aumentar la productividad y mantenerse por delante de la competencia. En este contexto, la Dimensión 1: Planeación de la variable Gestión Empresarial busca analizar la percepción de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre la importancia de estos elementos en su desempeño.

Los ítems evaluados incluyen la relevancia de los objetivos empresariales (ítem 13), los procedimientos empresariales (ítem 14) y el diseño de estrategias (ítem 15).

**Ítem 13. ¿Considera usted que los objetivos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 34 presenta la percepción de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre la importancia de los objetivos empresariales en la gestión empresarial.

Los hallazgos revelan que el 54 % de los encuestados está muy de acuerdo en que los objetivos empresariales son fundamentales para la gestión de sus negocios, mientras que el 46 % está de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo o indiferentes. Estos hallazgos reflejan que la totalidad de los exportadores reconoce la importancia de definir objetivos claros.

**Tabla 34**

*Objetivos empresariales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	75	54.0	54.0	54.0
	De acuerdo	65	46.0	46.0	100.0
Total		140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 14. ¿Considera usted que los procedimientos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 35 presenta la percepción de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre la importancia de los procedimientos empresariales en la gestión empresarial.

Los hallazgos indican que el 51 % de los encuestados está muy de acuerdo con la relevancia de los procedimientos empresariales, mientras que el 49 % está de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo o indiferentes. Estos datos evidencian que los exportadores consideran que la implementación de procedimientos bien estructurados es esencial para optimizar la eficiencia operativa, garantizar la estandarización de procesos y mejorar la toma de decisiones dentro de sus empresas.

**Tabla 35***Procedimientos empresariales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	71	51.0	51.0	51.0
	De acuerdo	69	49.0	49.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 15. ¿Considera usted que las estrategias son necesarias en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 36 presenta la percepción de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre la necesidad de las estrategias en la gestión empresarial. Los hallazgos revelan que el 52 % de los encuestados está muy de acuerdo con la importancia de las estrategias en la gestión empresarial, mientras que el 46 % está de acuerdo. Por otro lado, un 1.3 % manifestó una postura indiferente, y un 0.7 % expresó estar muy en desacuerdo con esta afirmación.

Los hallazgos revelan que la mayoría de los exportadores piensan que contar con estrategias claras es importante para la viabilidad y competitividad a largo plazo de su empresa. Esto les ayuda a prepararse para los problemas, aprovechar las oportunidades y ejecutar sus operaciones de manera más eficiente.

**Tabla 36***Estrategias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	74	52.0	52.0	53.0
	De acuerdo	64	46.0	46.0	98.0
	Indiferente	2	1.3	1.3	99.3
	Muy desacuerdo	1	0.7	0.7	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**4.1.2.2. Dimensión 2: Organización.** Esta dimensión evalúa la percepción de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre tres aspectos clave: la importancia de contar con una estructura organizacional definida, la relevancia de los recursos empresariales y la necesidad de una integración efectiva entre los trabajadores. A través de los ítems 16, 17 y 18, se busca conocer el grado de acuerdo de los encuestados respecto a estos elementos organizacionales y su impacto en la gestión empresarial. Los hallazgos obtenidos permiten identificar qué tan valorados son estos factores dentro del sector.

*Ítem 16. ¿Considera usted que el contar con una estructura organizacional es importante en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?* Los hallazgos de este ítem reflejan que la gran mayoría de los encuestados reconoce la importancia de contar con una estructura organizacional en la gestión empresarial. Como se aprecia en la tabla 37, el 49.3 % de los participantes indicó estar muy de acuerdo, mientras que el 48.6 % manifestó estar de acuerdo, lo que suma un 97.9 % de respuestas positivas. Solo un 2.1 % se mostró indiferente ante este aspecto.

Estos hallazgos evidencian que los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe consideran que una estructura organizacional bien definida es clave para la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la sostenibilidad del negocio.

**Tabla 37**

*Estructura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	69	49.3	49.3	49.3
	De acuerdo	68	48.6	48.6	97.6
	Indiferente	3	2.1	2.1	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 17. ¿Considera usted que los recursos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** Los hallazgos de este ítem (ver tabla 38), revelan que los encuestados valoran significativamente la importancia de los recursos empresariales en la gestión de sus negocios. El 40 % de los participantes indicó estar muy de acuerdo, mientras que el 59 % expresó estar de acuerdo, sumando un 99 % de respuestas favorables. Solo un 1 % de los encuestados se mostró indiferente.

Estos datos evidencian que los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe reconocen que la adecuada gestión de recursos empresariales, sean financieros, humanos o tecnológicos, es esencial para optimizar la producción, mejorar la competitividad y garantizar el crecimiento sostenible de sus empresas.

**Tabla 38**

*Recursos empresariales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	57	40.0	40.0	40.0
	De acuerdo	82	59.0	59.0	99.0
	Indiferente	1	1.0	1.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 18. ¿Cree usted que la integración entre los trabajadores de una organización es necesaria en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** Los hallazgos de la tabla 39, reflejan que la integración entre los trabajadores es percibida como un factor clave en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe. El 40 % de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 60 % indicó estar de acuerdo, lo que representa un consenso del 100 % en favor de la importancia de la integración organizacional.

Estos hallazgos sugieren que un ambiente laboral colaborativo y cohesionado es esencial para fortalecer la eficiencia operativa, fortalecer la cultura organizacional y potenciar el desempeño de las empresas del sector.

**Tabla 39**

*Integración entre los trabajadores de una organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	56	40.0	40.0	40.0
	De acuerdo	84	60.0	60.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**4.1.2.3. Dimensión 3: Dirección.** En la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe, la dirección juega un papel clave en la aplicación de herramientas digitales que optimicen los procesos organizacionales. En este sentido, se evaluaron tres aspectos fundamentales: la importancia de la comunicación digital dentro de la organización (ítem 19), la motivación para el uso de herramientas digitales (ítem 20) y el liderazgo en la adopción de estas tecnologías (ítem 21).

**Ítem 19. ¿Cree usted que la comunicación en forma digital de una organización es necesaria en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?.** La tabla 40 analiza cómo los exportadores de la industria de ropa infantil ven el uso de la comunicación digital en la gestión de sus negocios.

Los hallazgos revelan que el 69 % de los encuestados está de acuerdo en que la comunicación digital es necesaria para la gestión empresarial, mientras que el 31 % está muy de acuerdo.

Estos hallazgos reflejan que la mayoría de los exportadores reconoce la relevancia de las herramientas digitales para mejorar la comunicación interna y externa, optimizar la

coordinación entre equipos de trabajo y facilitar la interacción con clientes así como proveedores, contribuyendo así a una gestión empresarial más eficiente.

**Tabla 40**

*Comunicación en forma digital de una organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	44	31.0	31.0	31.0
	De acuerdo	96	69.0	69.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 20.** *¿Cree usted que la motivación en el uso de herramientas digitales permite mejorar en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?* La tabla 41 describe cómo se sienten los exportadores de la industria de ropa infantil sobre el efecto de los incentivos en el uso de tecnologías digitales para la gestión empresarial. En cuanto al incentivo para utilizar tecnologías digitales para mejorar la gestión empresarial, el 57% de los encuestados está de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo.

Estos hallazgos reflejan que la mayoría de los exportadores considera que fomentar el uso de herramientas digitales impulsa la eficiencia operativa, facilita la adaptación a nuevas tecnologías y mejora la productividad en los procesos de gestión empresarial.

**Tabla 41**

*Motivación en el uso de herramientas digitales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	60	43.0	43.0	43.0
	De acuerdo	80	57.0	57.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 21.** *¿Cree usted que el liderazgo para utilizar herramientas digitales mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?* La tabla

42 presenta la percepción de los exportadores sobre el impacto del liderazgo en el uso de herramientas digitales en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos revelan que el 51 % de los encuestados está de acuerdo en que el liderazgo en la utilización de herramientas digitales mejora la gestión empresarial, mientras que el 49 % está muy de acuerdo.

Estos hallazgos reflejan que la mayoría de los exportadores considera que un liderazgo efectivo en el uso de herramientas digitales favorece la transformación digital, optimiza los procesos internos y promueve una mejor toma de decisiones dentro de la gestión empresarial.

**Tabla 42**

*Liderazgo para utilizar herramientas digitales*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Muy de acuerdo	68	49.0	49.0	49.0
	De acuerdo	72	51.0	51.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**4.1.2.4. Dimensión 4: Control.** Esta dimensión busca evaluar la percepción de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe sobre la importancia de los estándares empresariales (ítem 22), el desempeño empresarial (ítem 23) y los criterios de control en la gestión empresarial (ítem 24).

**Ítem 22. ¿Considera usted, que es necesario contar estándares empresariales mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 43 presenta la percepción de los exportadores sobre la importancia de contar con estándares empresariales en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos revelan que el 67 % de los encuestados está muy de acuerdo en que la implementación de estándares empresariales mejora la gestión, mientras que el 33 % está de acuerdo con esta afirmación.

Estos hallazgos reflejan que la totalidad de los exportadores reconoce la relevancia de establecer estándares para optimizar los procesos, garantizar la calidad y afianzar la competitividad en el mercado.

**Tabla 43**

*Estándares empresariales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	94	67.0	67.0	67.0
	De acuerdo	46	33.0	33.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 23. ¿Cree usted que el desempeño empresarial es importante en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 44 presenta la percepción de los exportadores sobre la importancia del desempeño empresarial en la gestión dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos revelan que el 66 % de los encuestados está muy de acuerdo en que el desempeño empresarial es un factor clave en la gestión, mientras que el 34 % está de acuerdo con esta afirmación.

Estos hallazgos indican que la totalidad de los exportadores reconoce la relevancia del desempeño empresarial para la eficiencia operativa, la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua en la gestión de sus negocios.

**Tabla 44***Desempeño empresarial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	92	66.0	66.0	66.0
	De acuerdo	48	34.0	34.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29.

**Ítem 24. ¿Considera usted que es necesario contar con criterios de control en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?** La tabla 45 presenta la percepción de los exportadores sobre la necesidad de contar con criterios de control en la gestión empresarial dentro del sector de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos revelan que el 64 % de los encuestados está muy de acuerdo en que establecer criterios de control es fundamental para la gestión empresarial, mientras que el 36 % está de acuerdo con esta afirmación.

Los hallazgos revelan que todos los exportadores comprenden el valor del control en la gestión, ya que ayuda a evaluar el desempeño, optimizar los procesos y garantizar que las operaciones estén a la altura en términos de eficiencia y calidad.

**Tabla 45***Criterios de control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	90	64.0	64.0	64.0
	De acuerdo	50	36.0	36.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

*Nota.* Programa estadístico utilizado: SPSS 29

### 4.1.3. Resultados por Objetivos

**4.1.3.1. Objetivo Especifico 1: Identificar qué relación existe entre las tecnologías digitales y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.** La tabla 46 examina el mercado internacional de prendas infantiles a través de la lente de la tecnología digital y la gestión empresarial. Los datos muestran una correlación positiva estadísticamente significativa ( $\rho=0,520$ ) entre las dos variables, que tienen un nivel de significancia de  $p<0,001$ . Esta es una forma de demostrar la correlación entre un mayor uso de la tecnología digital y una mejor gestión empresarial.

Se aprecia que las variables obtuvieron un grado de significancia de  $0.000 < 0.05$ . De manera similar, la cantidad de correlación fue de  $0,520^{**}$ , lo que da crédito a la idea de que las empresas exportadoras se beneficiarían enormemente del uso de herramientas digitales, ya que pueden ayudar en la optimización de procesos, la toma de decisiones estratégicas y las mejoras en la eficiencia operativa. Con base en los hallazgos, podemos concluir que las tecnologías digitales tienen un impacto sustancial en la gestión de las empresas de esta industria, y podemos rechazar la hipótesis nula a favor de la alternativa.

**Tabla 46**

*Análisis de la relación entre Tecnologías Digitales y la Gestión Empresarial.*

			Tecnología	Gestión Empresarial
Rho de Spearman	Tecnología	Coefficiente de correlación	1.000	.520**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	140	140
	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	.520**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	140	140

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

**4.1.3.2. Objetivo Especifico 2: Evaluar qué relación existe entre los servicios digitales y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.** La tabla 47 presenta el análisis de la relación entre los servicios digitales y la gestión empresarial en el sector de exportación de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos evidencian una correlación positiva considerable ( $\rho=0.660$ ) entre ambas variables, con un nivel de significancia de  $p<0.001$ , lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Esto indica que un mayor uso de servicios digitales está asociado con una mejor gestión empresarial en el sector.

Las variables presentan un grado de significancia de  $0.000 < 0.05$  y un nivel de correlación de  $0.660^{**}$ ; estos resultados demuestran la importancia de los servicios digitales para optimizar procesos, aumentar la eficiencia operativa y obtener acceso a datos críticos para la toma de decisiones. Con base en los hallazgos, podemos decir que los servicios digitales tienen un impacto sustancial en la gestión de los negocios exportadores de ropa para bebés y rechazamos la hipótesis nula aceptando la alternativa.

**Tabla 47**

*Análisis de la relación entre Servicios Digitales y la Gestión Empresarial*

			Servicios digitales	Gestión Empresarial
Rho de Spearman	Servicios digitales	Coefficiente de correlación	de 1.000	.660 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	140	140
	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	de .660 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	140	140

*Nota.* <sup>\*\*</sup>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### 4.1.3.3. Objetivo Especifico 3: Conocer qué relación existe entre la seguridad digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.

La tabla 48 presenta el análisis de la relación entre la seguridad digital y la gestión empresarial en el sector de exportación de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos muestran una correlación positiva considerable ( $\rho=0.543$ ) entre ambas variables, con un nivel de significancia de  $p<0.001$ , lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa. Esto sugiere que una mayor implementación de medidas de seguridad digital está asociada con una mejor gestión empresarial dentro del sector.

Se aprecia que las variables presentan un grado de significancia de  $0.000 < 0.05$  y un nivel de correlación de  $0.543^{**}$ , mostrando cuán crucial es la seguridad digital para preservar los datos, disminuir los riesgos operativos y fomentar la confianza en el uso de la tecnología digital por parte de las empresas exportadoras. Los hallazgos revelan que existe una fuerte relación entre las prácticas de gestión de las empresas exportadoras de ropa de bebe y la seguridad digital, por lo que podemos rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la nula.

**Tabla 48**

*Análisis de la relación entre Seguridad Digitales y la Gestión Empresarial*

			Seguridad digitales	Gestión Empresarial
Rho de Spearman	Seguridad digitales	Coefficiente correlación	de 1.000	.543 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	140	140
	Gestión Empresarial	Coefficiente correlación	de .543 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	140	140

*Nota.* <sup>\*\*</sup>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**4.1.3.4. Objetivo Específico 4: Determinar qué relación existe entre la interoperabilidad y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.** La tabla 49 presenta el análisis de la relación entre la interoperabilidad y la gestión empresarial en el sector de exportación de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos evidencian una correlación positiva mediana ( $\rho=0.463$ ) entre ambas variables, con un nivel de significancia de  $p<0.001$ , lo que indica que la relación es estadísticamente significativa. Esto sugiere que una mayor interoperabilidad, entendida como la capacidad de los sistemas digitales para integrarse y compartir información de manera eficiente, contribuye a mejorar la gestión empresarial dentro del sector.

Las variables presentan un grado de significancia de  $0.000 < 0.05$  y un nivel de correlación de  $0.463^{**}$ , enfatizar la importancia de la interoperabilidad para agilizar las operaciones, disminuir los tiempos de operación y mejorar la toma de decisiones mediante la optimización integrada de datos. Los hallazgos revelan que los exportadores de ropa de bebe tienen una asociación sustancial con la interoperabilidad y la gestión empresarial, rechazando en el proceso la hipótesis nula y aceptando la alternativa.

**Tabla 49**

*Análisis de la relación entre Interoperabilidad y la Gestión Empresarial*

				Interoperabilidad	Gestión Empresarial
Rho Spearman	de Interoperabilidad	Coefficiente correlación	de	1.000	.463 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)		.	<.001
		N		140	140
	Gestión Empresarial	Coefficiente correlación	de	.463 <sup>**</sup>	1.000
Sig. (bilateral)			<.001	.	
N			140	140	

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

**4.1.3.5. Objetivo Principal: Determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe.**

La tabla 50 presenta el análisis de la relación entre el gobierno digital y la gestión empresarial en el sector de exportación de vestimenta de ropa de bebe.

Los hallazgos muestran una asociación muy significativa, que revela una fuerte correlación positiva ( $\rho=0,75$ ) entre las dos variables, con un nivel de significancia de  $p<0,001$ . Esto proporciona evidencia de que la gestión empresarial se beneficia de las tácticas de gobierno digital, incluida la utilización de plataformas electrónicas, la digitalización de procedimientos y el acceso a servicios en línea, que a su vez optimizan los procesos e impulsan la competitividad del sector.

Se aprecia entre las variables un grado de significancia de  $0.000 < 0.05$  y el nivel de correlación de  $0.75^{**}$ , como resultado, se concluye que existe una fuerte conexión entre la gobernanza digital y la gestión empresarial de las empresas exportadoras de ropa de bebe al rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Estos resultados muestran la necesidad de utilizar tecnologías digitales a fin de fortalecer la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas dentro de la industria, que resaltan el valor de hacerlo.

**Tabla 50**

*Análisis de la relación entre Gobierno Digital y la Gestión Empresarial*

			Gobierno Digital	Gestión. Empresarial
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coefficiente de correlación	1.000	.75**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	140	140
	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	.75**	1.000
Sig. (bilateral)		<.001	.	
N		140	140	

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

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos obtenidos, se pueden discutir los siguientes hallazgos:

En cuanto a la hipótesis general, la prueba de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0.75, lo que valida la hipótesis alterna que establece que “existe una relación significativa alta entre el Gobierno Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe”. Al respecto, Yoza y Choez (2022) afirman que la cuestión más crítica del mundo contemporáneo (la necesidad de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos) se resuelve mediante la integración de la política gubernamental digital y la administración administrativa. Esto demuestra que el gobierno peruano debe mejorar su infraestructura digital para ayudar a los exportadores de prendas infantiles a administrar mejor sus negocios.

Respecto a la primera hipótesis específica, la prueba de Spearman determinó un valor de correlación de 0.520, dando crédito a la hipótesis nula que establece, “Tecnologías Digitales y Gestión Empresarial de los exportadores del sector de ropa para bebés”. En esa línea, Pillaca (2022) señala que los gobiernos de América Latina están intentando modernizarse utilizando la tecnología digital para maximizar la eficiencia, mejorar los servicios a los ciudadanos y promover la transparencia en la administración pública. Esto demuestra de una vez por todas que el Estado peruano debe invertir y asegurar el uso de la tecnología digital en la gestión empresarial de prendas infantiles del sector exportador. Además, se identificó que, de los 140 exportadores encuestados, la mayoría considera necesario contar con dispositivos y equipos digitales, así como utilizar redes sociales para innovar y promocionar sus productos, con el fin de mejorar su gestión empresarial.

En relación con la segunda hipótesis específica, la prueba de Spearman reflejó un coeficiente de correlación de 0.660, lo que permite validar la hipótesis alterna que plantea que “existe una relación significativa entre los Servicios Digitales y la Gestión Empresarial de los

exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe”. Mejía (2021) afirma que brindar servicios a través de canales digitales y crear valor para los residentes es el objetivo principal del gobierno digital. Entonces, está claro que el gobierno peruano tiene que intensificar su oferta de servicios públicos digitales para ayudar a los exportadores a administrar mejor sus negocios. Además, de los 140 exportadores encuestados, la mayoría manifestó estar de acuerdo con la necesidad de agilizar consultas de información, trámites y transacciones, así como mejorar la atención de reclamos y optimizar la experiencia del usuario en la gestión empresarial.

Sobre la tercera hipótesis específica, la prueba de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de 0.543, validando la hipótesis alterna que sostiene que “existe una relación significativa entre la Seguridad Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe”. De acuerdo con García y Plasencia (2020), para que el gobierno electrónico sea exitoso, deben coexistir tres factores clave: la automatización experta de todos los procedimientos, la prestación de servicios web de alta calidad y la garantía de la seguridad de los sistemas informáticos. Esto demuestra aún más que el gobierno peruano debe invertir dinero para garantizar la seguridad digital de la gestión de las empresas exportadoras. Asimismo, los hallazgos de la encuesta evidenciaron que el 94 % de los exportadores considera fundamental contar con mecanismos de confidencialidad de la información en su gestión empresarial, mientras que el 100 % está de acuerdo en la necesidad de implementar medidas de autenticación para prevenir fraudes y estafas en la gestión empresarial exportadora.

Finalmente, respecto a la cuarta hipótesis específica, la prueba de Spearman obtuvo un coeficiente de correlación de 0.463, lo que valida la hipótesis alterna que establece que “existe una relación significativa entre la Interoperabilidad y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe”. Fabiani (2018) destaca la importancia

de reducir la brecha digital mediante la interoperabilidad de los sistemas informáticos, ya que esto facilita la prestación de mejores servicios a la ciudadanía y evita trámites innecesariamente complejos. Esto demuestra que el gobierno peruano está obligado a garantizar que los servicios digitales utilizados para la gestión de exportaciones sean compatibles entre sí. Un 90% de los encuestados también estuvo de acuerdo en que la dirección de su empresa debería contar con sistemas que faciliten a los empleados compartir y recibir información, mientras que el 96 % considera necesario disponer de herramientas que permitan el acceso eficiente a la información en el ámbito exportador.

## VI. CONCLUSIONES

En el estudio se han obtenido las siguientes conclusiones:

6.1. Los objetivos se cumplieron y los hallazgos muestran una asociación muy significativa ( $Rho$  de Spearman = 0,75), entre exportadores de ropa infantil y gobierno digital en términos de gestión corporativa. La premisa general se sustenta en la conclusión de que la gestión de las empresas de estos exportadores mejoraría con el crecimiento de las iniciativas de gobierno digital.

6.2. Respecto al primer objetivo específico, una puntuación de Spearman de 0,520 indica una correlación fuerte y directa entre las tecnologías digitales y la gestión empresarial en los exportadores del sector de ropa infantil. Más concretamente, se ha demostrado que esta relación existe. Se concluye que el uso y la capacitación en tecnologías digitales favorecerán la optimización de la gestión empresarial en este sector, lo que confirma la primera hipótesis específica.

6.3. En cuanto al segundo objetivo específico, un valor de Spearman de 0,660 indica una asociación directa y estadísticamente significativa entre los servicios digitales y la gestión empresarial para los exportadores de la industria de ropa infantil. Como resultado, se apoya la segunda hipótesis particular, y la oferta de servicios digitales por parte del Estado peruano ayudará a los exportadores del sector a mejorar la gestión de sus empresas.

6.4. Con relación al tercer objetivo específico, se ha demostrado una relación directa y significativa de nivel medio entre la Seguridad Digital y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector de vestimenta para bebés, con un coeficiente de Spearman de 0.543. Se concluye que garantizar una seguridad digital adecuada por parte del Estado peruano fortalecerá la gestión empresarial de los exportadores del sector, lo que confirma la tercera hipótesis específica.

6.5. Finalmente, en el cuarto objetivo específico, se ha identificado una relación directa y significativa moderada entre la Interoperabilidad y la Gestión Empresarial de los exportadores del sector de vestimenta para bebés, con un coeficiente de Spearman de 0.463. Se concluye que asegurar una interoperabilidad digital eficiente por parte del Estado peruano permitirá optimizar la gestión empresarial de los exportadores, lo que valida la cuarta hipótesis específica.

## VII. RECOMENDACIONES

Tras el análisis de los hallazgos obtenidos en el estudio, se presentan las siguientes recomendaciones:

7.1. Se recomienda que, en el marco del Gobierno Digital, el Estado peruano garantice la transparencia en la integración de procesos y operaciones gubernamentales en cada entidad pública. Es fundamental fomentar la participación activa en el entorno digital y promover el desarrollo de herramientas digitales que impulsen el comercio exterior en el país. Esto contribuirá a generar una cultura exportadora que incentive la innovación en nuevos productos, la expansión hacia mercados internacionales y el fortalecimiento de las capacidades empresariales enfocadas en la gestión de exportaciones.

7.2. Asimismo, se recomienda que el Estado peruano invierta en la adquisición y desarrollo de tecnologías digitales que generen un impacto positivo en la competitividad económica y en la calidad de vida. Esto debe ir acompañado de la eliminación de brechas digitales mediante mecanismos que faciliten el acceso y uso de los servicios públicos a través de canales digitales. Es clave garantizar la transparencia en los procesos administrativos, desde la recaudación de impuestos, emisión de permisos y comercio electrónico, hasta la digitalización de trámites a través de redes sociales y plataformas virtuales. Estas acciones contribuirán a mejorar la gestión empresarial de los exportadores.

7.3. Además, se recomienda la implementación de servicios públicos digitales en todas las entidades estatales con el objetivo de generar valor para la ciudadanía. Esto permitirá la atención de consultas en línea, la agilización de trámites y transacciones, y la gestión remota de reclamos a través de mesas de partes virtuales. De esta manera, se evitará que los ciudadanos deban trasladarse físicamente a las entidades públicas para acceder a

estos servicios, mejorando su experiencia de usuario y facilitando la gestión empresarial de los exportadores en su acceso a nuevos mercados internacionales.

7.4. En cuanto a la seguridad digital, se recomienda que el Estado peruano elabore una estrategia que garantice la confidencialidad de la información y establezca mecanismos de autenticidad para evitar fraudes, estafas o ciberdelitos, los cuales han ido en aumento en el ámbito del comercio electrónico. Es crucial fomentar la confianza digital en el país mediante la creación de un entorno en línea seguro, predecible y fiable, al mismo tiempo que se fortalecen las capacidades para gestionar y mitigar riesgos de seguridad digital. Esto contribuirá a la mejora de la gestión empresarial de los exportadores y al desarrollo de herramientas digitales seguras e interoperables que impulsen la innovación.

7.5. Finalmente, se recomienda que el Estado peruano reduzca la brecha digital a través de la interoperabilidad de los servicios digitales, ya que esto facilitará el intercambio de información y el acceso a internet. La interoperabilidad permitirá una comunicación efectiva entre instituciones públicas y privadas mediante plataformas digitales, redes sociales, correos electrónicos y otras herramientas tecnológicas, optimizando la transferencia de datos y archivos digitales.

## VIII. REFERENCIAS

- Alfonso, D., Bolaño, Y., Malleuve, A., y. Lavandero, J. (2022). Contribución a la integración del sistema de dirección de la empresa. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 12(2). <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/1061>
- Alvarez, C., Coyago, X., y Sarmiento, C. (2024). Preferencias a través de la experiencia de usuario centennial en aplicaciones móviles de delivery de alimentos. *Revista Universidad de Guayaquil*, 138(1), 37-49. <https://doi.org/10.53591/rug.v138i1.2381>
- Araujo, S., y Vargas, M. P. (2020). La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital. *Conocimiento Libre Y Licenciamiento (CLIC)*, (22), 24-63. <https://convite.cenditel.gob.ve/publicaciones/revistaclic/article/view/1020>
- Arm, M., Egipt, K., Hansen, R., Harjo, O., Hendrikson, M., Hänni, L., Kaidro, R., Kiirats, A., Krenjova-Cepilova, J., Nyman-Metcalf, K., Ott, A., Pedak, M., Reinsalu, K., Rikk, R., Roosna, S., Vahtra-Hellat, A., Vallner, U., y Viik, L. (2022). *e-Estonia: la e-gobernanza en la práctica*. <https://doi.org/10.18235/0003956>
- Baldeón, J. (2023). *Implementación del gobierno digital para optimizar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, período: 2020-2021* [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales Escuela de Posgrado]. <https://hdl.handle.net/20.500.13097/312>
- Bell, D. (1996). *The cultural contradictions of capitalism. Twentieth anniversary edition*. Basic Books.
- Bermudez, M. (2024) *Aplicación de estándares de ciberseguridad para proteger la información de las organizaciones* [tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [Respositorio PUCP](#)
- Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Pearson.
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en*

*Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146.

<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

Burgos, N. (2023). *Gobierno electrónico y gestión pública en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla, Ica, 2023* [tesis de maestría, Universidad Internacional de La Rioja].

Carrasco, R. (2024). *Sistema de información y gestión administrativa del área de trámites documentarios en una municipalidad regional Lima, 2023* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [Repositorio Digital Institucional de la UCV](#)

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Education.

Cuartas, G. (2018). Sector textil colombiano y su influencia en el desarrollo de economía del país. *Dialnet*, 9(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9020413>

Decreto Legislativo N.º 1053, que aprueba la Ley General de Aduanas. (2008). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano. 27 de junio de 2008.

Decreto Legislativo N.º 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. (2018). Congreso de la República. Diario Oficial El Peruano. 30 de julio de 2018.

Decreto Legislativo N.º 1492, que aprueba disposiciones para la reactivación, continuidad y eficiencia de las operaciones vinculadas a la cadena logística de comercio exterior. (2020). Gobierno del Perú. 2 de junio de 2020.

Decreto Supremo N.º 022-2017-PCM. (2017). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). 27 de febrero de 2017.

Decreto Supremo N.º 029-2021-PCM. (2021). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. 30 de septiembre de 2021.

Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM. (2022). Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. 19 de agosto de 2022.

Decreto Supremo N.º 0085-2023-PCM. (2023). Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. 28 de julio de 2023.

Del Castillo, J., y Vega, R. (2024). El nexo entre la gestión documental y el gobierno digital en Cuba: Análisis del Marco Regulatorio. *Encontros Bibli*, 29. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2024.e96244>

Drucker, P. F. (1993). *La sociedad pos capitalista*. Editorial Sudamericana SA.

Fabiani, B. (2018). *Gobierno electrónico y desarrollo institucional en las universidades públicas de la Zona 5, Ecuador 2012-2015* [tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Fernández, J. (2024). *Transformación digital: experiencia en la comunidad autónoma del Principado* [archivo PDF]. [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/72514/ACTAS%20JORNADAS%20ICAO%20RDL%206\\_2023-48-56.pdf?sequence=1](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/72514/ACTAS%20JORNADAS%20ICAO%20RDL%206_2023-48-56.pdf?sequence=1)

Gallo, A., y Espinoza, V. (2023). *Plan de Comunicación y Marketing Digital para la empresa Concepto Estudio* [tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [Repositorio Académico UPC](#)

García, A., y Guevara, J. (2024). *Relación entre la utilización de la plataforma B2B “Peru Marketplace” de Promperú y el desempeño exportador de las pymes peruanas del sector cacao entre los años 2020-2022* [tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [Repositorio Académico UPC](#).

García, M. (2022). *Liderazgo organizacional*. Universidad del Valle.

García, W., y Plasencia, J. A. (2020). Aspectos claves para la información y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378365834007>

- González, A. (2024). Metadatos sociales y preservación digital: cinco retos para las instituciones de la memoria en A. Rodríguez (Ed.), *Metadatos sociales: iniciativas, tecnologías, aplicaciones y softwares* (1era ed., pp. 147-174). Editorial Universidad Autónoma de México. [https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI\\_UNAM/934/1/09\\_metadatos\\_sociales\\_ari\\_en\\_gonzalez.pdf](https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/934/1/09_metadatos_sociales_ari_en_gonzalez.pdf)
- Hadjer, M. (2023). Aproximación lingüística y intercambio de información: comunidad científica y sociedad. *Algerian Scientific Journal Platform*, 2(2), 80-102. <https://asjp.cerist.dz/en/article/235336>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico. Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Fondo Editorial.
- Inocente, R., Orozco, A., Piedra, K., y Olarte, G. (2020). Análisis de las exportaciones del sector textil peruano. *Revista de Análisis Económico y Financiero*, 3(1), 32-49. DOI: <https://doi.org/10.24265/raef.2020.v3n1.20>
- Larrota, M., Leal, D., y Santamaria, I. (2024). *Estrategias para la Gestión del Índice de Gobierno Digital en la Gobernación del Valle Del Cauca* [tesis de grado, Universidad EAN]. [Biblioteca Digital Minerva](#)
- López, H., y Pinot, F. (2020). La Internacionalización de las PYMES Latinoamericanas y sus barreras: la aplicación del modelo de los tres cercos. *Management international / International Management / Gestìon Internacional*, 24(2), 166–181. <https://doi.org/10.7202/1072649ar>

- Marín, A. (20 de febrero de 2022). Factores para caracterizar un proceso de innovación. *Anesma*. <https://www.anesma.com/factores-para-caracterizar-un-proceso-de-innovacion/>
- Mejía, L. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores* [tesis de máster, Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuellar]. [Repositorio Institucional de la ADP](#)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR]. (2 de junio de 2020). *Decreto Legislativo N.º 1492 busca que el 100% de los trámites de comercio exterior en el Perú sean virtuales*. MINCETUR. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/169653-decreto-legislativo-n-1492-busca-que-el-100-de-los-tramites-de-comercio-exterior-en-el-peru-sean-virtuales>
- Miranda, J. M., y Brameshuber, E. (2024). El impacto de la digitalización en la representación de las personas trabajadoras: posibilidades y desafíos para los derechos de información y consulta y la negociación colectiva. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, (478), 21-59. <https://doi.org/10.51302/rtss.2024.18885>
- Moncayo, G., y Vélez, G. (2024). Informe temático del derecho humano de acceso a la información pública y la transparencia de la gestión en la era digital [Informe]. <https://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/3564>
- Montes, H. (2021). Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo desde la estrategia empresarial. *Revista perspectiva empresarial*, 8(2), 48-64. <https://doi.org/10.16967/23898186.717>
- Mora, L., Duran, M., y Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio De Las Ciencias*, 2(4), 511–520.

- Moreno, B. (2022). *Aplicación de práctica de los objetivos empresariales y toma de decisiones* [tesis de grado, Fundación Universitaria del Área Andina]. [Repositorio Institucional Areandina](#)
- Moscoso, K., y Villafuerte, M. (2020). Implementación de la cultura empresarial para el mejoramiento del desempeño laboral. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11), 25-35. DOI: <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id90>
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>
- Nauca, E., (2023). *Estrategia de gobierno digital para fortalecer la transparencia informativa en una municipalidad provincial del departamento de Lambayeque* [tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. [Repositorio Digital Institucional de la UCV](#)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE/BID]. (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital*. OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259027-es>
- Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de COVID – 19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2834](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834)
- Pousada, T., Groba, B., Nieto, L., Miranda, M. D. C., Concheiro, P., y Lagos, M. (2024). *Tecnologías digitales accesibles para la inclusión educativa* [archivo PDF]. Repositorio Universidade da Coruña. <http://hdl.handle.net/2183/36246>
- Promperú. (2021). Informe especializado. Tendencias en prendas de bebés y niños [archivo PDF]. <https://recursos.exportemos.pe/tendencias-prendas-bebe-ninos-informe-especializado-2021.pdf.pdf>

- Promperú. (2024). *Exportemos.pe: El portal sobre las exportaciones peruanas. Estadísticas de importaciones*. <https://exportemos.pe/descubre-oportunidades-de-exportacion/estadisticas-de-exportaciones-peruanas>
- Quispe, E. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079 - 2094. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239)
- Ramirez, L. (2024). *Gestión de reclamos y satisfacción del usuario de una entidad pública local en Cajamarca, 2023* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [Repositorio Digital Institucional UCV](#)
- Ramírez, R., Torres, J., Velilla, M., y Lay, N. (2021). Integración de la estructura organizacional en coordinaciones de postgrados en universidades del estado Zulia-Venezuela. *Formación universitaria*, 14(6), 203-212. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000600203>
- Salas, M., Jijon, C., y Moreno, K. (2020). Estrategias de gestión empresarial: un acercamiento a la planeación sistemática. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(107), 12-21.
- Salirrosas, L. (2022). *Gobierno digital y la modernización de la gestión en una dirección regional de educación, 2022* [tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. [Repositorio Digital Institucional de la UCV](#)
- Sánchez, I. (2016). La sociedad de la información, sociedad del conocimiento y sociedad del aprendizaje. Referentes en torno a su formación. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 12(2), 231-239. <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/179/189>
- Silva, D., y Heredia, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de la victoria. *Revista Científica INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 179-194. <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1549>

- Tiria, C. (2024). *Lineamientos para el Planeamiento, Despliegue y Operación del Sistema Remotamente Pilotado ScanEagle, bajo Estándares OTAN* [tesis de maestría no publicada]. Escuela de Postgrados Fuerza Área Colombiana.
- Toro, A., Gutiérrez, C., y Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>.
- Vasquez, C. E. (2023). *Nivel de necesidad de los módulos de un sistema de planificación de recursos empresariales en las mypes del distrito de Comas, Lima; 2021* [tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34668>
- Vecino, U., Cánova, A., y Méndez, D. (2020). Procedimiento para el cambio organizacional en una empresa pesquera industrial. *Retos de la Dirección*, 14(2), 249-273. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552020000200249&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552020000200249&script=sci_arttext)
- Vega, L., y Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (10), 211-230. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861>
- Verdezoto, L. (2024). *Plan de marketing para el posicionamiento en el mercado de la empresa Broster Chicken Exquisite, en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, periodo 2023-2027* [tesis de grado, Universidad Estatal de Bolívar]. [Repositorio U.E.B.](#)
- Yoza, N., y Choez, J. (2022). Gobierno digital en la gestión administrativa para analizar la incidencia de las obligaciones tributarias en la sociedad civil. *Serie Científica De La Universidad De Las Ciencias Informáticas*, 15(12), 233-244. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/1245>

## IX. ANEXOS

### Anexo 1. Carta de Presentación

Señor:

Presente:

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es grato comunicarme con usted, para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con lo cual me permitirá obtener el grado de Doctorado de Administración.

El título de la presente investigación es “EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTION EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA DE BEBE,” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en medición, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que hacemos llegar lo siguiente:

1. Anexo N.1: Carta de presentación.
2. Anexo N.2: Matriz de Consistencia.
3. Anexo N.3: Matriz Operacionalización
4. Anexo N.4: Cuestionario.
5. Anexo N.5: Juicio de Expertos.
6. Anexo N.6: Confiabilidad de instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma: JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	<b>“EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTION EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA BEBE”</b>
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Gestión empresarial e Inclusión social
AUTOR(ES):	JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Método
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar qué relación existe entre el gobierno digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Ha: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe</p>		<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada <b>Diseño de investigación</b> No experimental-transversal <b>Alcance de investigación</b> Correlacional <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método:</b> Hipotético –Deductivo <b>Unidad de investigación:</b> Los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe. <b>Técnica de investigación:</b> Encuesta. <b>Instrumento investigación:</b> Cuestionario <b>Población</b> 221 empresarios exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe de algodón 2024 <b>Muestra</b> 140 empresarios exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe Paquete estadístico de Análisis de datos SPSS 29 IBM.</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre las tecnologías digitales y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe? ¿Cuál es la relación entre los servicios digitales la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe? ¿Cuál es la relación entre la seguridad digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe? ¿Cuál es la relación entre la interoperabilidad y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> OE 1: Identificar qué relación existe entre las tecnologías digitales y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe OE 2: Evaluar qué relación existe entre los servicios digitales la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe OE 3 Conocer qué relación existe entre la seguridad digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe OE 4 Determinar qué relación existe entre la interoperabilidad y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> He1: Existe relación significativa entre las tecnologías digitales y la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe He2: Existe relación significativa entre los servicios digitales y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe He3: Existe relación significativa entre la seguridad digital y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de bebe He4: Existe relación significativa entre la interoperabilidad y la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe</p>	<p><b>Variable Independiente</b> (X): Gobierno Digital. <b>Variable Dependiente (Y):</b> Gestión empresarial <b>Dimensiones</b> <b>Variable Independiente</b> Tecnologías digitales Servicios digitales Seguridad digital Interoperabilidad <b>Variable dependiente</b> Planeación Organización Dirección Control.</p>	

### Anexo 3. Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Valorativa
Gobierno digital	El gobierno digital según (Nasser, 2021) “El uso de las <b><u>tecnologías digitales</u></b> como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público. Esto se basa en un ecosistema de gobierno digital constituido por los actores estatales, organizaciones gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos y personas encargadas de la producción y acceso a los datos, <b><u>seguridad, servicios</u></b> y contenidos a través de <b><u>interacciones</u></b> con el gobierno” pág. 15.	El gobierno digital está conformado por las dimensiones : tecnologías digitales, servicios digitales, seguridad digital e interacciones, están serán medidas a través de la escala ordinal utilizando escala Likert empleando cuestionario.	<b><u>Tecnologías digitales.</u></b> -	<b><u>Dispositivos o equipos digitales</u></b>	¿Considera usted que los dispositivos o equipos digitales son utilizados en la gestión empresarial del exportador del sector vestimenta de ropa de bebe?	Variable del tipo ordinal Instrumento : Cuestionario Escala Likert. 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Indiferente. 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
				<b><u>Redes sociales</u></b>	¿Considera usted, que el contar con redes sociales permite mejorar en la gestión empresarial del exportador del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Innovación</u></b>	¿Considera usted que el innovar en tecnología digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Promoción.</u></b>	¿Considera usted que es necesario realizar actividades de promoción de tecnología digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Servicios digitales.</u></b> -	¿Considera usted, que el realizar sus reclamos en forma digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de	
				<b><u>Reclamos.</u></b> -		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Valorativa
					¿Considera usted que los trámites y transacciones administrativas, realizarlos en forma digital de algún servicio del Estado Peruano, mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Facilidad tramites y transacción</u></b>		
					¿Considera usted que el realizar una consulta de información de los servicios digitales del Estado mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Consulta de información</u></b>		
					¿Considera usted que la experiencia de usuario de los servicios digitales del Estado mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Experiencia del usuario.</u></b>		
			<b><u>Seguridad Digital</u></b>		¿Considera usted que la autenticidad de información mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Autenticidad de información.</u></b>		
					¿Considera usted que la confidencialidad de la información.	
				<b><u>Confidencialidad de la información.</u></b>		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Valorativa
					d de la información mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Intercambio de información</u></b>	¿Considera usted que el intercambio información entre las entidades del Estado y el sector de privado permite mejora la gestión empresarial en el sector vestimenta?	
			<b><u>Interoperabilidad.</u></b>		¿Considera usted que el acceso información de los servicios que brinda el Estado permite mejorar la gestión empresarial en el sector vestimenta?	
				<b><u>Acceso de información</u></b>		
<b><u>Salas et al. (2020)</u></b>	La gestión empresarial tiene desenvolvimiento de las ideas a nivel cultural en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales en la toma decisiones ha evolucionado al analizar sus cuatro funciones claves para el desarrollo a nivel empresarial como son: <b><u>planificar, organizar, dirigir y controlar</u></b> para	La gestión empresarial está conformada por las dimensiones planeación, organización, dirección y control estas serán medidas a través de la escala ordinal del tipo Likert.	<b><u>Planeación. -</u></b>	<b><u>Objetivos empresariales</u></b>	¿Considera usted que los objetivos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	<b>Variable del tipo ordinal</b> Instrumento : Cuestionario Escala Likert. 1.Totalmente en desacuerdo. 2.En desacuerdo 3.Indiferente. 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Valorativa
Gestión empresarial	<p>el desenvolvimiento de un entorno de un mercado competitivo y productivo a una escala mundial.</p> <p><b>Salas et al. (2020)</b> La gestión empresarial tiene desenvolvimiento de las ideas a nivel cultural en oriente y occidente, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales en la toma decisiones ha evolucionado al analizar sus cuatro funciones claves para el desarrollo a nivel empresarial como son: <b>planificar, organizar, dirigir y controlar</b> para el desenvolvimiento de un entorno de un mercado competitivo y productivo a una escala mundial.</p>	La gestión empresarial está conformada por las dimensiones planeación, organización, dirección y control estas serán medidas a través de la escala ordinal del tipo Likert.	<b>Planeación. -</b>	<b>Objetivos empresariales</b>	¿Considera usted que los objetivos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	<b>Variable del tipo ordinal</b> Instrumento : Cuestionario Escala Likert. 1.Totalmente en desacuerdo. 2.En desacuerdo 3.Indiferente. 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
				<b>Procedimientos empresariales</b>	¿Considera usted que los procedimientos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b>Estrategias</b>	¿Considera usted que las estrategias son necesarias en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
			<b>Organización</b>	<b>Estructura organizacional.</b>	¿Considera usted que la estructura organizacional es importante en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b>Recursos empresariales</b>	¿Considera usted que los recursos empresariales son importantes en la gestión	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Valorativa
					empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Integración.</u></b> -	¿Cree usted que la integración entre los trabajadores de una organización es necesaria en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Comunicación.</u></b> -	¿Cree usted que la comunicación en forma digital de una organización es necesaria en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
			<b><u>Dirección.</u></b> -	<b><u>Motivación.</u></b>	¿Cree usted que la motivación para utilizar servicios digitales del Estado es necesaria en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Liderazgo.</u></b> -	¿Cree usted que el liderazgo para utilizar herramientas digitales del Estado es necesario en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Escala de Valorativa
				<b><u>Criterios de control.</u></b>	¿Considera usted que es necesario contar con criterios de control en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
			<b><u>Control.</u></b>	<b><u>Estándares empresariales.</u></b> -	¿Considera usted es necesario contar con estándares empresarial es necesario en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	
				<b><u>Desempeño empresarial.</u></b>	¿Cree usted que el desempeño empresarial es importante en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?	

#### Anexo 4. Cuestionario

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación titulado,

**“EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTION EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA BEBE,”** el cual se responderá de forma ANÓNIMA.

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” en la casilla que usted considere correcta.

Dimensión	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Hombre ( ) Mujer ( )	Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto visto al respecto. Responda todas las preposiciones, no hay respuestas, ni malas.	5	4	3	2	1
Dimensión 1 Tecnología digital	1 ¿Considera usted que los dispositivos o equipos digitales son utilizados en la gestión empresarial del exportador del sector vestimenta de ropa de bebe?					
	2 ¿Considera usted, que el contar con redes sociales permite mejorar en la gestión empresarial del exportador del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	3 ¿Considera usted que el innovar en tecnología digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	4 ¿Considera usted que es necesario realizar actividades de promoción de tecnología digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector vestimenta de ropa de bebe?					
Dimensión 2 Servicios digitales	5 ¿Considera usted, que el realizar sus reclamos en forma digital mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	6 ¿Considera usted que los trámites y transacciones administrativas, realizarlos en forma digital de algún servicio del Estado Peruano, mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	7 ¿Considera usted que el realizar una consulta de información de los servicios digitales del Estado mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					

Dimensión	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	8 ¿Considera usted que la experiencia de usuario de los servicios digitales del Estado mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
Dimensión 3 Seguridad digital	9 ¿Considera usted que la autenticidad de información mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	10 ¿Considera usted que la confidencialidad de la información mejora la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
Dimensión 4 Interoperabilidad	11 ¿Considera usted que el intercambio información entre las entidades del Estado y el sector de privado permite mejora la gestión empresarial en el sector vestimenta?					
	12 ¿Considera usted que el acceso información de los servicios que brinda el Estado permite mejorar la gestión empresarial en el sector vestimenta?					
Dimensión 5 Planeación	13 ¿Considera usted que los objetivos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	14 ¿Considera usted que los procedimientos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	15 ¿Considera usted que las estrategias son necesarias en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
Dimensión 6 Organización	16 ¿Considera usted que la estructura organizacional es importante en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	17 ¿Considera usted que los recursos empresariales son importantes en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	18 ¿Cree usted que la integración entre los trabajadores de una organización es necesaria en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
Dimensión 7 Dirección	19 ¿Cree usted que la comunicación en forma digital de una organización es necesaria en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					

Dimensión	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	20 ¿Cree usted que la motivación para utilizar servicios digitales del Estado es necesaria en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
	21 ¿Cree usted que el liderazgo para utilizar herramientas digitales del Estado es necesario en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
Dimensión 7	22 ¿Considera usted que es necesario contar con criterios de control en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta de ropa de bebe?					
Control	23 ¿Considera usted es necesario contar con estándares empresarial es necesario en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta?					
	24 ¿Cree usted que el desempeño empresarial es importante en la gestión empresarial de los exportadores del sector de vestimenta?					

**Anexo 5.** Validación por Juicio de Expertos de los Instrumentos para la Toma de Datos

Para la validez de los instrumentos del estudio titulado: **““EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTION EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA BEBE, ”**, se determinará la consistencia externa en relación lógica del instrumento, se someterá a juicios de expertos en el tema: Doctores que laboran en la Universidad Federico Villarreal y en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación con dichas sugerencias se mejorará el instrumento. Los datos de la calificación de los expertos se presentarán en el siguiente consolidado con el propósito de establecer su aplicación

<b>Expertos</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Aplicable</b>
Experto1	Omar Guerreros Arcos	Sí/No
Experto2	Bernardo Sánchez Barraza	Sí/No
Experto3	Carlos Guillermo Carbajal Chávez	Sí/No

## Anexo 6. Formato de Validación de Juicio de Expertos

### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basado en la presente rúbrica.

### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Lima, ..... de ..... de 2023

Juicio de experto N. 1Dr. OMAR GUERREROS ARCOS

Ficha del informe de opinión de juez experto.

1.DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y apellidos del juez experto: Dr. OMAR GUERREROS ARCOS

1.2. Máximo grado académico obtenido: Doctor Contabilidad

1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNFV

1.4. Título de la investigación: **“EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTION EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA DE BEBE”**

1.5. Tesista: Maestro JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN

Alumno del Doctorado en Administración de UNFV.

II. ASPECTO DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (00-20%)	Regular (21%- 40%)	Buena (41%- 60%)	Muy Buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3.Actualidad	Adecuado al avance de ciencia y la tecnología.					X
4.Organización	Existe una organización lógica					X
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar aspecto de investigación					X
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos- científicos de la investigación					X
8.Coherencia	Entre los índices,					X

	indicadores y las dimensiones	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico	X
10. Pertinencia.	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación	X

### III. OPINION DE APLICABILIDAD.

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado

### IV. PROMEDIO DE VALORACION

81-100%
---------

Lima, 24 noviembre 2024

  
 DOCTOR OMAR RODOLFO GUERREROS ARCOS

Juicio de experto N. 2 Dr. BERNARDO SANCHEZ BARRAZA

Ficha del informe de opinión de juez experto.

1.DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y apellidos del juez experto: Dr. BERNARDO SANCHEZ BARRAZA

1.2. Máximo grado académico obtenido: Doctor Contabilidad

1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR SAN MARCOS

1.4. Título de la investigación: **“EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTION EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA DE BEBE”**

1.5. Tesista: Maestro JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN

Alumno del Doctorado en Administración de UNFV.

II. ASPECTO DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (00-20%)	Regular (21%- 40%)	Buena (41%- 60%)	Muy Buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3.Actualidad	Adecuado al avance de ciencia y la tecnología.					X
4.Organización	Existe una organización lógica					X
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar aspecto de investigación					X
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos- científicos de la investigación					X

8.Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones	X
9.Metodologia	La estrategia responde al propósito del diagnostico	X
10.Pertinencia.	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación	X

### III. OPINION DE APLICABILIDAD.

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado

### IV. PROMEDIO DE VALORACION

81-100%
---------

Lima, 24 noviembre 2024

6



DOCTOR BERNARDO SÁNCHEZ BARRAZA

Juicio de experto N. 3 Dr. CARLOS GUILLERMO CARBAJAL CHAVEZ

Ficha del informe de opinión de juez experto.

1.DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y apellidos del juez experto: Dr. CARLOS GUILLERMO CARBAJAL CHAVEZ

1.2. Máximo grado académico obtenido: Doctor Administración

1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNIVERSIDAD PRIVADA CIENCIAS APLICADAS

1.4. Título de la investigación: **“EL GOBIERNO DIGITAL Y LA GESTION EMPRESARIAL DE LOS EXPORTADORES DEL SECTOR VESTIMENTA DE ROPA DE BEBE”**

1.5. Tesista: Maestro JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN

Alumno del Doctorado en Administración de UNFV.

II. ASPECTO DE VALIDACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (00-20%)	Regular (21%- 40%)	Buena (41%- 60%)	Muy Buena (61-80%)	Excelente (81-100%)
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3.Actualidad	Adecuado al avance de ciencia y la tecnología.					X
4.Organización	Existe una organización lógica					X
5.Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar aspecto de investigación					X
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos- científicos					X

	de la investigación	
8.Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones	X
9.Metodologia	La estrategia responde al propósito del diagnostico	X
10.Pertinencia.	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación	X

### III. OPINION DE APLICABILIDAD.

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado

### IV. PROMEDIO DE VALORACION

81-100%
---------

Lima, 24 noviembre 2024



DOCTOR CARLOS GUILLEMO CARBAJAL  
CHAVEZ

### Anexo 7. Confiabilidad del Instrumento

Sujeto	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Total	
1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	110	
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	115	
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	98	
5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	111	
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	104
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	101
8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	101
9	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	101
10	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
14	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	107
15	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	101
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	99
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	117
19	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	107

20	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	111	
21	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	107	
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	115	
23	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	107	
24	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
25	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	115	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	
27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	101	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
30	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	101
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	113	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	118	
33	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	105	
34	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	107	
35	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	110	
36	5	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	101
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
39	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	116	
40	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	113	
41	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	112	
42	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	101
43	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	112	

44	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	111
45	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	108
46	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
47	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	107
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
49	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
50	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	110
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	115
52	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	103
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	102
54	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
55	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	114
56	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	113
57	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	109
58	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	105
59	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	103
60	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	99
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	100
63	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	108
64	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	101
65	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	103
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	114
67	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	116

68	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	108	
69	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	106	
70	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	106	
71	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	116	
72	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	108	
73	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	102	
74	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
75	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	113	
76	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	115	
77	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	96
79	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	111	
80	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	110	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	118	
82	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	101	
83	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104	
84	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	111	
85	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	111	
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	103	
88	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	116	
89	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	113	
90	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	112	
91	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	109	

92	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	112
93	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	108
94	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
95	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
96	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	116
98	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	99
99	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	109
100	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	116	
101	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	107
102	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
103	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	114
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	115
105	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	109
106	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	103
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
108	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	108
109	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	106
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	115
111	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	101
112	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	102
113	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
114	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	110
115	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	102

116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
117	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	115
118	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	111
119	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	107
120	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
121	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	107
122	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	109
123	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	106
124	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	111
125	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	116
127	2	4	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
128	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	109
129	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	114
130	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	102
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	99
132	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	112
133	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
134	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	114
135	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	108
136	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	108
137	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	109
138	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	99
139	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	108

140	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	108
Varianzas	0.390	0.264	0.246	0.293	0.249	0.216	0.273	0.246	0.262	0.371	0.221	0.237	0.249	0.250	0.363	0.290	0.264	0.237	0.207	0.241	0.249	0.223	0.235	0.230	43.777

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach  
 k : Número de ítems  
 $V_i$  : Varianza de cada ítem  
 $V_t$  : Varianza del total

k= 24  
 $V_i$ = 6.305  
 $V_t$ = 43.777  
 $\alpha$ = **0.893**