

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

**FACTORES RELEVANTES QUE SE RELACIONAN CON
LAS EXPORTACIONES DE SOFTWARE DE EMPRESAS
PERUANAS DE LA ZONA 7 DE LIMA METROPOLITANA,
2023**

PRESENTADO POR
JACKELINE ELIZABETH GALLARDO SILVA

ASESORA
MG. CLAUDIA AMPARO TORRES LINARES

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LIMA, PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**FACTORES RELEVANTES QUE SE RELACIONAN CON LAS
EXPORTACIONES DE SOFTWARE DE EMPRESAS PERUANAS
DE LA ZONA 7 DE LIMA METROPOLITANA, 2023**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR
JACKELINE ELIZABETH GALLARDO SILVA**

**ASESORA
MG. CLAUDIA AMPARO TORRES LINARES**

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico esta investigación en primer lugar al Rey del Universo: Dios, por permitirme un logro más en mi vida. En segundo lugar, con todo mi amor y gratitud se lo dedico a mi madre Vilma, por ser la columna principal en mi formación profesional y en mi vida, porque sin su esfuerzo y amor incondicional no hubiera sido posible ser la profesional que hoy puedo decir que soy, de manera muy especial, se lo dedico a Eduardo, mi novio y futuro esposo, por haberme acompañado cada día con optimismo e ímpetu durante el proceso y finalización de esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme tener salud, sabiduría y fortaleza para realizar el presente trabajo de investigación.

A mi asesora, Claudia Amparo Torres Linares, por su compromiso y guía durante el desarrollo de esta investigación.

A los empresarios y colaboradores de las empresas del sector de software, quienes me brindaron su tiempo para participar en este estudio.

A mi jefe, el Ing. Fernando Antonio Zapata Miranda, por su apoyo, confianza e impulso al desarrollo del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTOS..... | iii |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | x |
| RESUMEN..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO | 6 |
| 1.1. Antecedentes de la investigación | 6 |
| 1.1.1. Antecedentes Nacionales..... | 6 |
| 1.1.2. Antecedentes Internacionales..... | 8 |
| 1.2. Bases teóricas | 11 |
| 1.2.1. Factores relevantes..... | 12 |
| 1.2.2. Exportación de software..... | 23 |
| 1.3. Definición de términos básicos | 34 |
| CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 36 |
| 2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas | 36 |
| 2.1.1. Hipótesis principal..... | 36 |
| 2.1.2. Hipótesis derivadas..... | 36 |
| 2.2. Variables y definición operacional | 37 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 39 |
| 3.1. Diseño metodológico | 39 |
| 3.2. Diseño muestral..... | 40 |
| 3.2.1. Población | 40 |
| 3.2.2. Muestra | 41 |
| 3.3. Técnicas de recolección de datos..... | 43 |
| 3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información | 45 |

| | |
|--|-----|
| 3.5. Aspectos éticos..... | 46 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 48 |
| 4.1. Resultados de la investigación | 48 |
| 4.1.1. Análisis de confiabilidad | 50 |
| 4.1.2. Análisis gráficos descriptivos y tablas de frecuencias..... | 52 |
| 4.2. Resultados Inferenciales..... | 93 |
| 4.2.1. Pruebas de Normalidad..... | 93 |
| 4.3. Contrastación de las hipótesis | 94 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN..... | 101 |
| 5.1. Discusión de resultados..... | 101 |
| CONCLUSIONES | 109 |
| RECOMENDACIONES..... | 113 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 116 |
| ANEXOS..... | 126 |
| ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 126 |
| ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 129 |
| ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS | 132 |
| ANEXO 4: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS..... | 135 |
| ANEXO 5: EVIDENCIAS DE LA PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA Y COORDINACIONES PARA EL LLENADO VIRTUAL DE LA MISMA, VÍA GOOGLE FORMS | 150 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabla 1 | Descripción de las variables, dimensiones e indicadores _____ | 37 |
| Tabla 2 | Descripción de enfoque, técnica e instrumento _____ | 38 |
| Tabla 3 | Criterios de inclusión y exclusión _____ | 42 |
| Tabla 4 | Escala de Likert _____ | 44 |
| Tabla 5 | Muestra _____ | 48 |
| Tabla 6 | Variable Independiente _____ | 49 |
| Tabla 7 | Variable Dependiente _____ | 49 |
| Tabla 8 | Resumen de procesamiento de casos _____ | 50 |
| Tabla 9 | Alfa de Cronbach _____ | 51 |
| Tabla 10 | Fiabilidad de Factores relevantes _____ | 51 |
| Tabla 11 | Fiabilidad de Exportaciones de software _____ | 52 |
| Tabla 12 | P1. ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? _____ | 52 |
| Tabla 13 | P2. ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales? _____ | 54 |
| Tabla 14 | P3. ¿Considera usted que recibir beneficios tributarios del Estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 55 |
| Tabla 15 | P4. ¿Considera usted que los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software de su empresa? _____ | 57 |
| Tabla 16 | P5. ¿Considera usted que su empresa ha recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios? _____ | 58 |

| | |
|--|----|
| Tabla 17 P6. ¿Considera usted que la Ley 30641 “Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 59 |
| Tabla 18 P7. ¿Considera usted que su empresa se beneficiaría con la creación de un marco regulatorio específico para la exportación de software? _____ | 61 |
| Tabla 19 P8. ¿Considera usted que el “Perú Service Summit” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 62 |
| Tabla 20 P9. ¿Considera usted que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 63 |
| Tabla 21 P10. ¿Considera usted que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 65 |
| Tabla 22 P11. ¿Considera usted que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 66 |
| Tabla 23 P12. ¿Considera usted que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de exportación de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 68 |
| Tabla 24 P13. ¿Considera usted que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 69 |

| | |
|--|----|
| Tabla 25 P14. ¿Considera usted que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o joint ventures podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 71 |
| Tabla 26 P15. ¿Considera usted que existen facilidades para operar en los mercados extranjeros? _____ | 72 |
| Tabla 27 P16. ¿Considera usted que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? _____ | 74 |
| Tabla 28 P17. ¿Considera usted que las certificaciones internacionales de calidad obtenidas por las empresas podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? _____ | 75 |
| Tabla 29 P18. ¿Considera usted que el proceso y la preparación de su empresa para obtener una certificación internacional de calidad es complicado? _____ | 77 |
| Tabla 30 P19. ¿Considera usted que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software debería tener para competir en el mercado internacional? _____ | 78 |
| Tabla 31 P20. ¿Considera usted que la obtención de certificaciones internacionales como ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? _____ | 79 |
| Tabla 32 P21. ¿Considera usted que obtener una certificación de calidad mejora la calidad de sus servicios de software? _____ | 81 |
| Tabla 33 P22. ¿Considera usted que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de sus clientes con respecto a sus servicios de software? ____ | 82 |

| | |
|--|----|
| Tabla 34 P23. ¿Considera usted que obtener certificaciones de calidad mejora su reputación y credibilidad en el mercado internacional? _____ | 83 |
| Tabla 35 P24. ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones de servicios de software se ha incrementado en el año 2023? _____ | 85 |
| Tabla 36 P25. ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones realizadas en el año 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa? _____ | 86 |
| Tabla 37 P26. ¿Considera usted que un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software? _____ | 88 |
| Tabla 38 P27. ¿Considera usted que el porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el año 2023? _____ | 89 |
| Tabla 39 P28. ¿Considera usted que el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el año 2023? _____ | 90 |
| Tabla 40 P29. ¿Considera usted que exportar a una gran cantidad de países mejora su posición competitiva en el mercado internacional? _____ | 92 |
| Tabla 41 Pruebas de normalidad _____ | 94 |
| Tabla 42 Correlación no paramétrica Rho de Spearman entre las variables factores relevantes y exportaciones de software _____ | 95 |
| Tabla 43 Correlación no paramétrica Rho de Spearman entre la dimensión apoyo gubernamental y la variable exportaciones de software _____ | 96 |
| Tabla 44 Correlación no paramétrica Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de internacionalización y la variable exportaciones de software _____ | 98 |
| Tabla 45 Correlación no paramétrica Rho de Spearman entre la dimensión certificaciones internacionales de calidad y la variable exportaciones de software _____ | 99 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Modelo de éxito de exportación de software _____ | 13 |
| Figura 2 El "modelo oval" que representa los factores de éxito de las exportaciones _____ | 15 |
| Figura 3 Diamante de Porter _____ | 17 |
| Figura 4 Países a nivel mundial que más exportan software _____ | 33 |
| Figura 5 Países a nivel mundial que más importan software _____ | 33 |
| Figura 6 P1. del cuestionario _____ | 53 |
| Figura 7 P2. del cuestionario _____ | 54 |
| Figura 8 P3. del cuestionario _____ | 56 |
| Figura 9 P4. Del cuestionario _____ | 57 |
| Figura 10 P5. Del cuestionario _____ | 58 |
| Figura 11 P6. Del cuestionario _____ | 60 |
| Figura 12 P7. Del cuestionario _____ | 61 |
| Figura 13 P8. Del cuestionario _____ | 62 |
| Figura 14 P9. Del cuestionario _____ | 64 |
| Figura 15 P10. Del cuestionario _____ | 65 |
| Figura 16 P11. Del cuestionario _____ | 67 |
| Figura 17 P12. Del cuestionario _____ | 68 |
| Figura 18 P13. Del cuestionario _____ | 70 |
| Figura 19 P14. Del cuestionario _____ | 71 |
| Figura 20 P15. Del cuestionario _____ | 73 |
| Figura 21 P16. Del cuestionario _____ | 74 |

| | |
|--|----|
| Figura 22 P17. Del cuestionario _____ | 76 |
| Figura 23 P18. Del cuestionario _____ | 77 |
| Figura 24 P19. Del cuestionario _____ | 78 |
| Figura 25 P20. Del cuestionario _____ | 80 |
| Figura 26 P21. Del cuestionario _____ | 81 |
| Figura 27 P22. Del cuestionario _____ | 82 |
| Figura 28 P23. Del cuestionario _____ | 84 |
| Figura 29 P24. Del cuestionario _____ | 85 |
| Figura 30 P25. Del cuestionario _____ | 87 |
| Figura 31 P26. Del cuestionario _____ | 88 |
| Figura 32 P27. Del cuestionario _____ | 89 |
| Figura 33 P28. Del cuestionario _____ | 91 |
| Figura 34 P29. Del cuestionario _____ | 92 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar los factores relevantes que se relacionaron con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, en el 2023. La metodología de investigación utilizada fue de rigor cuantificable, descriptivo-correlacional, y sin experimentación – transversal. El tamaño de la muestra fue de 136 personas (entre gerentes, y/o jefes de las áreas de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la zona 7 de Lima Metropolitana), a quienes se les aplicó el instrumento de investigación “cuestionario”. Como resultado se obtuvo un Alfa de Cronbach igual a 0,956; es decir que la confiabilidad del cuestionario es alta, además de un nivel de correlación positiva alta con un resultado Rho de Spearman de 0,633, cuyo nivel de significancia fue de 0.001, mostrando su inferioridad al 0.05; por lo cual se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que señala que los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, en el año 2023 son: El apoyo gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad.

Palabras clave: factores relevantes, exportación de software, apoyo gubernamental, capacidad de internacionalización, certificaciones internacionales de calidad

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relevant factors that were related to the software exports of Peruvian companies in zone 7 of Metropolitan Lima, in the year 2023. The research methodology used was quantifiable, descriptive-correlational, and without experimentation – transversal. The sample size was 136 people (among managers and/or heads of the export areas of the companies that provide software services in zone 7 of Metropolitan Lima), to whom the research instrument “questionnaire” was applied. As a result, a Cronbach's Alpha equal to 0.956 was obtained; that is to say, the reliability of the questionnaire is high, in addition to a high level of positive correlation with a Spearman's Rho result of 0.633, whose significance level was 0.001, showing its inferiority to 0.05; therefore, it is concluded that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, which indicates that the relevant factors that are related to software exports from Peruvian companies in zone 7 of Metropolitan Lima, in the year 2023 are: Support government, internationalization capacity and international quality certifications.

Keywords: relevant factors, software export, government support, internationalization capacity, international quality certification

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS_ JACKELINE ELIZABETH GALLAR
DO SILVA_FINAL_.docx**

RECUESTO DE PALABRAS

26151 Words

RECUESTO DE CARACTERES

149432 Characters

RECUESTO DE PÁGINAS

157 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

11.7MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 12, 2024 7:13 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 12, 2024 7:16 AM GMT-5

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los países a nivel mundial ya no se enfocan exclusivamente en el comercio de bienes, sino también en el comercio de servicios, ya que este último ha tomado relevancia en la economía global debido a su crecimiento exponencial y a la generación de empleos de calidad a nivel mundial. Es así como, en los últimos quince años, se ha registrado un aumento significativo en las exportaciones de servicios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en comparación con las exportaciones totales de servicios, lo que demuestra el aumento en la digitalización de la economía global (UNCTAD, 2019).

En el comercio mundial, la participación del sector de servicios aumentó de un 9%, a un 25%, en la actualidad (Organización Mundial del Comercio, 2020).

Hoy en día, la industria del software se ha convertido en una herramienta vital tanto para los usuarios como para las empresas. Son empresas que desarrollan, implementan y/o comercializan programas y brindan soluciones tecnológicas. A diferencia de otros servicios, este tipo de servicios pueden operar desde cualquier parte del mundo porque no están limitados geográficamente (PROMPERU, 2020).

Es así que, la exportación de servicios de software sumó exportaciones mundiales de 501 mil millones de dólares y se expandió a una tasa promedio de 10% de manera continua desde el 2015. Siendo los principales exportadores de servicios de software a nivel mundial: Irlanda (24%), India (12%), China (10%), Estados Unidos (7%), Alemania (7%), Países Bajos (3%), Reino Unido (3%), Francia (3%), Suecia (3%), Singapur (3%). Respecto al Perú, el sector de exportación de servicios de software está compuesta por aproximadamente 400 empresas, principalmente por microempresas (63%), mientras que el resto se divide en: pequeñas empresas

(27%) y grandes empresas (10%). Estas empresas se encuentran principalmente en la ciudad capital: Lima (PROMPERU, 2021).

El sector de servicios de software en el Perú cuenta con más de 20 años de trayectoria, siendo las necesidades cambiantes del mercado y los avances tecnológicos los que impulsan el crecimiento exponencial del sector del desarrollo de software peruano. En el Perú, este sector se ha manifestado como una oportunidad clave para desarrollar su potencial de crecimiento y proyección hacia el exterior. Es así como, el valor de las ventas anuales en el 2022 ha sido de 840 millones de dólares y en el 2023 se estimó fue de 920 millones de dólares, ocupando el puesto 41 en el ranking de ventas anuales a nivel mundial (PROMPERU, 2024).

Considerando lo antes mencionado, la importancia de la presente investigación es que al determinar los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software, contribuirá a contar con una mejor perspectiva y/o comprensión de la forma en que se relacionan. Adicionalmente, los resultados de la presente investigación permitirían que las empresas peruanas exportadoras de software puedan mejorar su nivel de exportaciones, maximizar sus oportunidades de éxito, y adaptarse a las exigencias internacionales. Asimismo, comprender los factores que impulsan esta actividad es fundamental para maximizar su contribución al desarrollo económico y fortalecer el desarrollo de la industria de software en el Perú. Por consiguiente, el problema general de la presente investigación es: ¿Cuáles son los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023?; de esta pregunta, se desprende el objetivo general de determinar los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7

de Lima Metropolitana, 2023. Con la finalidad de aumentar la solidez del presente estudio, se ha desagregado en tres problemas específicos, los cuales se detallan a continuación: ¿El apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023?, ¿La capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023?, ¿Las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023?.

Asimismo, en coherencia con los problemas específicos mencionados en el párrafo precedente, se formulan los siguientes 3 objetivos específicos:

- Determinar si el apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.
- Determinar si la capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.
- Determinar si las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

La investigadora ha planteado como hipótesis principal responder si los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023 son: El apoyo gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad.

En el desarrollo de la presente investigación se ha identificado como limitación principal el uso del instrumento (cuestionario), ya que, siendo el público objetivo los gerentes, y/o jefes de las áreas de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la zona 7 de Lima Metropolitana; los resultados podrían no ser exactos debido a factores como la disposición de los encuestados y/o el tiempo disponible. Sin embargo, este instrumento permite tener resultados más precisos ya que se basa en la percepción de las personas encuestadas, lo cual manifiesta la realidad de las variables de estudio. Adicionalmente, se hace viable la investigación debido a que se cuenta con los recursos financieros necesarios para poder recopilar la información requerida para la presente investigación, así como también se cuenta con disponibilidad de tiempo y espacio, ya que la muestra a estudiar se ubica en la ciudad donde resido actualmente: Lima.

En cuanto a la metodología del estudio, la investigación es de tipo aplicada, de alcance descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal ya que no se ha manipulado las variables en ninguna etapa de la investigación, se ha evaluado en su entorno natural; así como también se ha recolectado y analizado los datos respecto de un período de tiempo específico (2023). Por otro lado, el enfoque planteado es cuantitativo el cual requerirá de los instrumentos (cuestionarios) para medir la variable X: factores relevantes, y variable Y: exportaciones de software. En base a ello, la investigadora pone a disposición los cuestionarios para investigaciones posteriores, ya que estos son validados previamente por un grupo de expertos.

La población para la presente investigación está conformada por 209 empresas que exportaron servicios de software en el 2023, las cuales están ubicadas en la zona 7 de Lima Metropolitana: La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro y Surco; y, la

muestra se obtuvo mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, seleccionando a 136 empresas representativas para el análisis. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado compuesto por 29 preguntas cerradas empleando una escala de Likert de 5 puntos.

La presente investigación tiene la siguiente estructura: el Capítulo I contiene el marco teórico, en el cual se desarrollan los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas, y la definición de términos básicos. Posterior a ello, en el Capítulo II se desarrollan las hipótesis y variables de estudio, en cuanto a la hipótesis se tiene hipótesis general e hipótesis específicas, y respecto a las variables, se señala la variable dependiente y variable independiente, las cuales ayudarán a preservar la coherencia e integridad de la investigación. Seguido, en el Capítulo III se muestra la metodología, el cual contiene el diseño muestral, el diseño metodológico, la técnica de obtención de datos, las técnicas estadísticas para el procesamiento de la información, y aspectos éticos. En el Capítulo IV se presentan los resultados, obtenidos a través de los instrumentos (cuestionarios), asimismo, se aplican técnicas estadísticas para validar dichos instrumentos. En el Capítulo V se realiza la discusión de los resultados obtenidos los cuales permitirán dar una respuesta más precisa a los problemas y objetivos de la presente investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones las cuales pueden incentivar mucho más la investigación de este sector de exportación de servicios de software, así como introducir nuevos planteamientos y/o problemas de investigación a futuros investigadores, fuentes de información (bibliografía), y anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes Nacionales

El estudio realizado por (Llanos y Pinado, 2019) titulado “Factores para el éxito de la exportación del software OPTIABI de la empresa Optimedios al mercado de Quito - Ecuador 2019”, tuvo como objetivo principal determinar los factores del éxito de la exportación del software OPTIABI de la empresa Optimedios al mercado de Quito – Ecuador. La metodología aplicada fue de alcance descriptivo, enfoque cualitativo en base a entrevistas mediante un cuestionario, y contó con un diseño no experimental. La investigación determinó que el desenvolvimiento del mercado de software tales como el servicio de postventa y su asistencia técnica a toda hora son factores importantes para los clientes. Asimismo, se encontró que no existen barreras arancelarias y no arancelarias en los acuerdos comerciales internacionales entre Perú y Ecuador que dificulten la venta del software.

La tesis realizada por (Alday y Chanamé, 2020) titulada “Análisis de los factores determinantes en las exportaciones peruanas de servicios de software hacia Latinoamérica en el periodo 2011-2018”, tiene como objetivo principal determinar si los factores como el apoyo del gobierno, la oferta de capital humano y el contar con certificaciones internacionales se relacionan de manera positiva en las exportaciones peruanas de servicios de software hacia Latinoamérica en el periodo 2011-2018, bajo una metodología de enfoque mixto compuesta por encuestas a empresas exportadoras de software y entrevistas a líderes del sector en el Perú. Además, contó con un diseño no experimental y alcance descriptivo - correlacional.

Los resultados revelaron que los tres factores son determinantes para el crecimiento del sector de servicios de software a nivel nacional e internacional.

Por otro lado, la tesis realizada por (Cano y Diaz, 2020) titulada “El sector servicios: factores y condiciones para la exportación de software desde Huancayo” cuyo objetivo principal consistió en analizar los factores para la exportación de servicios de software desde Huancayo y evaluar las condiciones que presenta la industria local de software. La metodología empleada es de enfoque cualitativo basándose en entrevistas profundas a empresarios y especialistas. Asimismo, el tipo de investigación es aplicada, y de alcance exploratorio – descriptivo. Producto de la investigación, se dio a conocer que los factores clave para la exportación de servicios son el capital humano, la visión y política gubernamental, las capacidades internas de la empresa, y la interacción con clústeres empresariales del sector.

(Grozo y Medina, 2020) realizaron la tesis titulada “Capacidades exportadoras que conducen al desarrollo de una ventaja competitiva que influye en el rendimiento exportador de las empresas peruanas productoras de servicios de software en el periodo 2017 – 2019”, cuyo objetivo principal es identificar cuáles son las capacidades exportadoras que conducen al desarrollo de una ventaja competitiva que mejora el rendimiento exportador de las empresas peruanas productoras de servicios de software en el periodo del 2017 al 2019. Respecto a la metodología tiene un enfoque mixto, de alcance descriptivo-correlacional, y diseño no experimental. Los hallazgos permitieron concluir que tanto las variables como las dimensiones estudiadas tienen una correlación significativa.

Por su parte, la tesis de (Bautista y Cardenas, 2021) titulada “Análisis de las principales limitaciones que afrontaron las empresas peruanas para la exportación de software en el periodo 2015-2019” plantea como objetivo principal analizar las

principales limitaciones que afrontaron las empresas peruanas para la exportación de software en el periodo 2015-2019. Ante esto, se usó un enfoque mixto compuesta por 16 encuestas y 15 entrevistas aplicadas a empresas de software, representantes de gremios y gobierno. Contó con un diseño no experimental, de alcance descriptivo – explicativo. Teniendo como principal resultado que la capacidad de internacionalización y las certificaciones de calidad tienen un impacto sobre el rendimiento exportador, mientras que el apoyo institucional no impacta en el monto de ventas de exportación de las empresas.

(Gupioc y Rojas, 2021) en su tesis titulada “Influencia de las barreras internas y externas a la exportación en el desarrollo exportador de las pymes peruanas de software en la región Lima hacia Latinoamérica, 2016 – 2020” busca explicar la influencia de las barreras internas y externas a la exportación en el desarrollo exportador de las empresas peruanas de software en la región Lima hacia Latinoamérica, 2016 – 2020. Para ello, su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, se obtuvo una muestra de 25 empresas exportadoras de software asociadas a la APESOFT. Su alcance fue explicativo y diseño no experimental. Los resultados determinaron que las barreras internas y externas no tienen un impacto significativo en la innovación tecnológica de las empresas de software entre los años 2016 al 2020.

1.1.2. Antecedentes Internacionales

(Romero y Lopez, 2019) en su artículo “La infraestructura en telecomunicaciones para la exportación de servicios informáticos en Latinoamérica: un análisis comparativo” tiene como objetivo principal analizar la relación que existe entre la infraestructura en telecomunicaciones y la exportación de servicios informáticos, los autores verifican si existe una correspondencia positiva entre el stock existente

y la evolución en la comercialización internacional de esta clase de servicios. Su metodología es de tipo aplicada, alcance correlacional, diseño no experimental y un enfoque cuantitativo basado exclusivamente en data estadística obtenida por los autores. Los resultados determinaron que no solo una infraestructura en telecomunicaciones garantiza las exportaciones de servicios de software, sino también contar con capital humano capacitado, y con instituciones y políticas públicas que fomenten la exportación de servicios de software.

Por su parte, (Malik & Velan, 2020) en su artículo “*An analysis of IT software and service exports from India*” cuyo objetivo general es investigar los factores que se relacionan con las exportaciones de software y servicios de la India. La metodología es de tipo aplicada, alcance correlacional y diseño no experimental, respecto al enfoque es cuantitativo por lo que utilizaron el *framework Autoregressive Distribution Lag (ARDL)* para analizar el comportamiento dinámico de variables económicas tanto a corto como largo plazo de acuerdo con la información estadística recabada. El estudio encontró que las principales variables que impulsaron el aumento de exportaciones de TI de la India fueron: la demanda externa, el capital humano, el tipo de cambio y el índice de apertura, y que tuvieron un impacto significativo en las exportaciones de software y servicios de TI a largo plazo.

El artículo de (Lahiri, 2020) titulado “*India’s Software Export and External Factors*” tiene como objetivo principal identificar los factores macroeconómicos que se relacionan con el exponencial crecimiento de la industria de exportación de software de la India. La metodología es de tipo aplicada y enfoque cuantitativo usando el *framework Vector Autoregression (VAR)*, ya que el autor está interesado en el comportamiento de las variables a corto plazo. Asimismo, el alcance es

correlacional y el diseño no experimental. Teniendo como resultado que los factores internos CPI (coste por impacto) y factores externos (tipo de cambio y precio del petróleo) son las más decisivas al momento de determinar el PBI de las exportaciones de software de la India. Finalmente, los autores concluyen que las exportaciones de software muestran una menor variabilidad con respecto a otros tipos de exportaciones.

(Shindu, 2020) en su artículo "*Recent trends in exports of computer software and Information Technology enabled services from India*" tiene como objetivo general examinar las tendencias recientes en las exportaciones de servicios de software de la India. Su metodología es de alcance descriptivo (basada en información provista por el Banco de Reserva de la India), de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de tipo básica. Los resultados fueron que las exportaciones de servicios de software mostraron una tasa de crecimiento del 13% anual en los últimos diez años. Las exportaciones de servicios habilitados por la tecnología de la información también muestran una tendencia creciente en los últimos años, asimismo, identificaron que el sector privado es el que más contribuye en las exportaciones de software a comparación del sector público.

(Gil & Lopez, 2020) en su artículo "He Fase Lane os Internationalization of Latin American SMEs: A Location-Based Approach" tiene como objetivo general determinar cómo el entorno institucional se relaciona en la internacionalización acelerada de las PYME en América Latina. La metodología es de alcance descriptivo-correlacional, tipo aplicada y un diseño no experimental con enfoque cuantitativo. Como resultado, se concluyó que los factores como el acceso a redes de innovación, la ubicación de la empresa y la obtención de certificaciones pueden ayudar a las empresas a expandirse internacionalmente y de manera acelerada.

Asimismo, otro hallazgo importante fue que la internalización de las empresas puede verse afectada negativamente por la escasez de instituciones formales en una región específica, especialmente cuando las empresas no tengan acceso a redes de innovación.

Por su parte, el artículo de (Kumar & MazharP, 2022) titulado “*Study of factors affecting software services exports in India and its performance since 2010*” tiene dos objetivos principales: 1) Estudiar el rendimiento, crecimiento, y factores que afectan las exportaciones del sector software en India, 2) Analizar las experiencias de exportación de software en India y desarrollar un modelo de exportación de software. La metodología es de alcance descriptivo, tipo aplicada y presenta un diseño no experimental con enfoque cuantitativo. Como resultado, los autores consideran que el capital humano capacitado, de bajo costo y bilingüe, es un factor que desencadena otros factores de éxito en el caso de la India, esto aunado con las certificaciones de calidad de las empresas de la India, y el plan nacional de exportaciones desarrollado, contribuyen al éxito del país en materia de exportación de servicios de software.

1.2. Bases teóricas

Las bases teóricas implican una amplia gama de conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado para sustentar o explicar el problema planteado (Arias, 2012).

En esta sección, cada variable de la investigación será respaldada por teorías obtenidas de libros, artículos y/o revistas: factores, como variable independiente; y, exportaciones de software, como variable dependiente.

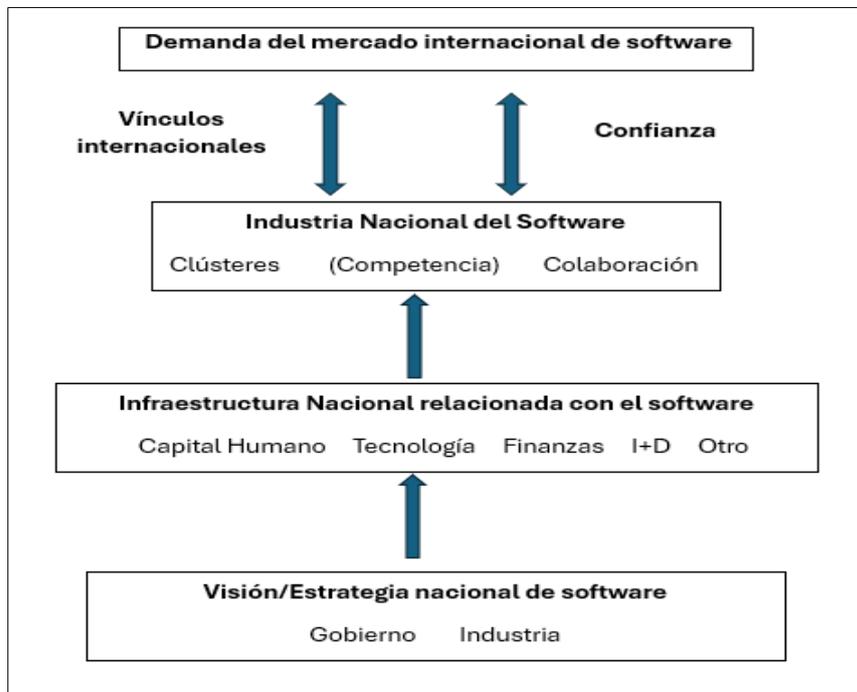
1.2.1. Factores relevantes

El modelo de factores de éxito de exportación de software

Este modelo está basado en la descripción de cinco factores de éxito principales en los que un país debe concentrarse para expandir su propia industria y ser competitivo a nivel internacional. En base a ello, examinan y comparan la industria del software de los países denominados “3Is”: India, Irlanda, e Israel, con la finalidad de corroborar las fortalezas y debilidades de los países en cada factor. Los cinco factores están comprendidos en: demanda (global y local); visión y estrategia nacional (objetivo y medidas para fomentar las exportaciones); vínculos internacionales y confianza; características de la industria de software (el tamaño, la competitividad, la agrupación y la colaboración); y, factores de entradas nacionales / infraestructura (capital humano, tecnología, finanzas, I+D, y certificaciones internacionales de calidad. (Heeks y Nicholson, 2002).

Figura 1

Modelo de éxito de exportación de software



Nota. Adaptado de *Software export success factors and strategies in developing and transitional economies* (p. 13), por Heeks y Nicholson, 2002.

Modelo Oval

El modelo Oval se define por su forma y considera ocho factores que conducen a la industria de software a una exportación de sus servicios de manera exitosa; y, que además presentan una interacción e interrelación entre sí. Estos factores son los siguientes:

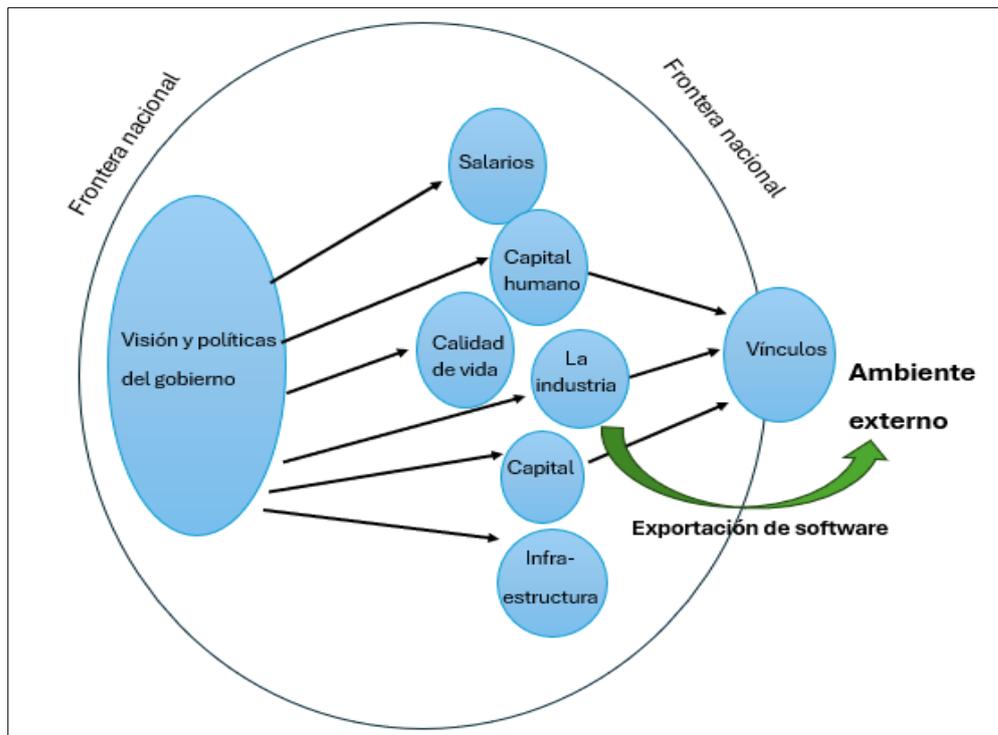
- Visión y políticas del gobierno, incluyendo financiamiento y beneficios tributarios.
- Capital humano, incluyendo cultura y tradiciones, cantidad, composición, habilidades lingüísticas y habilidades directivas o gerenciales.
- Rangos salariales.

- Calidad de vida.
- Vínculos (conexiones o clústeres), incluyendo todos los niveles, entre personas, grupos de trabajo, empresas, países y todos los tipos de conexiones: geográficas, culturales, lingüísticas o étnicas.
- Infraestructura tecnológica.
- Capital, de origen nacional o internacional.
- Características de la Industria, incluyendo: efectos de la clusterización, el número de empresas del sector software y el tamaño de estas, asociaciones organizadas de empresas de software y el grado de visión, marca, y estándares comunes que manejan las empresas del sector.

Este modelo señala que el factor de visión y políticas del gobierno juega un papel determinante en el éxito de las exportaciones de software de un país, ya que tiene la capacidad de influenciar a los demás factores como los rangos salariales, calidad de vida, infraestructura tecnológica, capital y características de la industria (Carmel, 2003).

Figura 2

El "modelo oval" que representa los factores de éxito de las exportaciones



Nota. Adaptado de *The New Software Exporting Nations: Success Factors* (p.3), por Carmel, 2003.

Diamante de Porter

Modelo desarrollado por Michael Porter en su libro "La ventaja competitiva de las naciones", teniendo como objetivo evaluar la competitividad de países y/o regiones en sectores industriales específicos. Asimismo, señala la existencia de cuatro factores que definen la ventaja competitiva de un país. Además, mediante un esquema gráfico muestra la relación entre los factores que determinan si un país, industria o empresa es competitiva y su reforzamiento mutuo que pueden ayudar o perjudicar al otro. Los factores determinantes del Diamante de Porter son:

- Dotación de factores: Recursos fundamentales y avanzados de una nación tales como infraestructura, mano de obra calificada, recursos naturales y

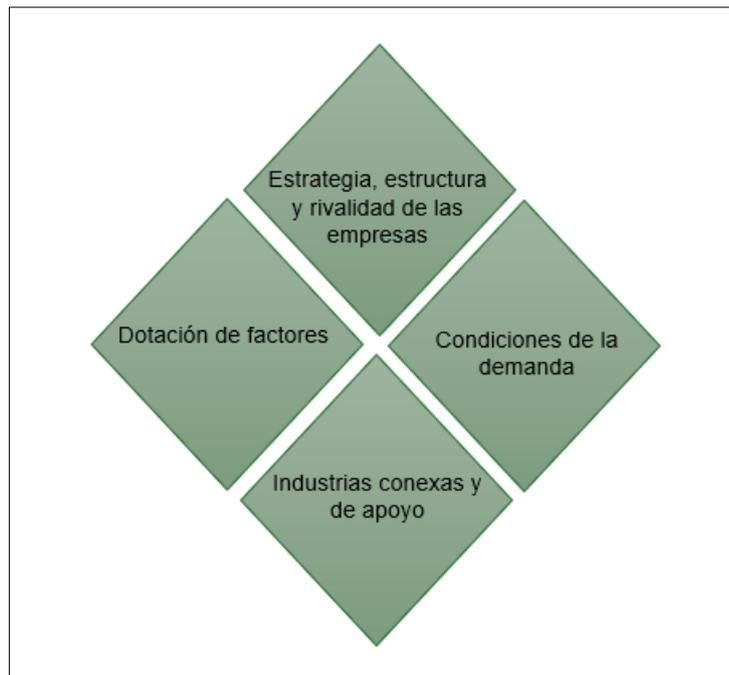
tecnología. Enfocándose no solo en la cantidad de estos factores, sino también en su calidad y especialización (Porter, 1990).

- Condiciones de la demanda: Se refiere a la naturaleza de la demanda del mercado interno de bienes o servicios. Las empresas están obligadas a innovar y mejorar continuamente en un mercado exigente (Porter, 1990).
- Industrias conexas y de apoyo: La competitividad de una industria también se ve afectada por la presencia de proveedores y empresas relacionadas que son competitivas a nivel internacional. En la cadena de suministro y en las industrias relacionadas, trabajar juntos e innovar es esencial (Porter, 1990).
- Estrategia, estructura y rivalidad de las empresas: Consiste en la forma en cómo se organizan y gestionan las empresas, así como a la naturaleza de la competencia en el mercado nacional. El tener una fuerte competencia puede ayudar a las empresas a ser más eficientes e innovadoras (Porter, 1990).

Asimismo, el modelo también considera dos factores adicionales importantes que pueden relacionarse con la competitividad:

- Gobierno: Cada uno de los factores anteriores puede ser afectado por las políticas gubernamentales mediante regulaciones, subsidios, educación y apoyo a la innovación (Porter, 1990).
- Oportunidades: Factores externos, como cambios en la tecnología o eventos imprevistos, pueden dar a las empresas oportunidades para obtener ventajas competitivas (Porter, 1990).

Figura 3
Diamante de Porter



Nota. Adaptado de *The Competitive Advantage of Nations* (p.78), por Porter 1990.

Modelo de Uppsala

El modelo describe cómo ocurre el proceso de internacionalización de una empresa de forma progresiva. Asimismo, señala que se da mediante la adquisición de conocimientos y experiencias del mercado, por lo que las empresas experimentan de forma progresiva cuando inician la exportación de un producto o servicio. En ese sentido, las empresas inician su proceso de internacionalización con pequeñas exportaciones infrecuentes, luego incrementan su exportación a través de emisarios o socios en el país destino (países afines geográfica y/o culturalmente), para, finalmente, abrir sucursales de comercio y plantas de producción de productos y/o servicios que operen desde el país destino (países afines y países lejanos al origen de la exportación) (Johanson y Vahlne, 1977).

Para que las empresas tengan éxito en sus exportaciones, deben primero contar con una vasta experiencia dentro de sus mercados internos o domésticos. Finalmente, el modelo Uppsala tiene una postura conservadora, que privilegia la experiencia como garantía de éxito en las empresas, al mismo tiempo que busca reducir el riesgo asumido por las empresas para lograr el éxito exportador, esto sin embargo delimita un proceso de internacionalización bastante extenso y que se va consolidando progresivamente (Johanson y Vahlne, 1977).

Teoría Born Global

Este modelo es una nueva forma de ver el proceso de internacionalización, y es muy útil para poder comprender la internacionalización de las empresas del siglo XXI. En ese sentido, la teoría Born Global se basa en empresas que adoptan una orientación internacional desde el principio y comienzan a operar internacionalmente poco después de su fundación. En lugar de seguir un proceso gradual de internacionalización como el descrito en el modelo Uppsala, este modelo es más actualizado y elimina ciertos pasos del modelo convencional de internacionalización; es así como, la aplicación de este modelo se observa principalmente en las pymes que aprovechan las oportunidades globales desde el principio (Cardozo et. al, 2007).

Teoría de Redes

Esta teoría se basa en cómo las redes de relaciones interorganizacionales y personales facilitan y aceleran el proceso de expansión internacional. Según esta teoría, las empresas no se internacionalizan por sí solas, sino que utilizan una red de relaciones para acceder a recursos, información y oportunidades en mercados extranjeros (Cardozo et. al, 2007).

Además, (Johanson y Mattsson, 1988) identifica cuatro tipos de empresas internacionales, las cuales dependen del grado de internacionalización del mercado y de la propia empresa:

- Empresa iniciadora: La empresa y la red a la que pertenece tienen un bajo nivel de internacionalización.
- Empresa rezagada: La empresa tiene bajo nivel de internacionalización, sin embargo, el nivel de la red a la que pertenece es muy alto.
- Empresa solitaria: La empresa tiene alto nivel de internacionalización, sin embargo, el nivel de la red a la que pertenece es muy bajo.

Asimismo, redes de negocios se definen a aquellas que conectan a las empresas con sus distribuidores, clientes, competidores y gobiernos. Además, es así como, a medida que las empresas se internacionalizan, aumenta el número de actores con los que deben interactuar a través de la red y se estrechan las relaciones con estos actores. Las empresas pueden establecer y mantener relaciones comerciales con compañías en otros países cuando se internacionalizan (Rialp y Rialp, 2001).

Certificación Internacional CMMI - Capability Maturity Model Integration

La certificación CMMI es un modelo de mejora de procesos que proporciona a las organizaciones los componentes esenciales de procesos efectivos para mejorar su desempeño. Su finalidad es evaluar la capacidad y el nivel de madurez de las empresas que desarrollan software. Además, brinda una manera de enfocar y administrar el desarrollo de hardware y software desde el inicio del producto hasta su implementación y mantenimiento. El CMMI es patrocinado por el Departamento de Defensa de Estados Unidos en colaboración con la Universidad Carnegie Mellon y el Instituto de Ingeniería de Software (ESI) (Mahmood, 2015).

La certificación internacional CMMI es adoptada por muchas empresas con la finalidad de obtener una certificación de calidad de sus procesos de desarrollo de software y de esa manera poder expandir su portafolio exportador de software (Kumar & MazharP, 2022).

El CMMI clasifica las empresas en un total de 5 niveles de madurez, los cuales permiten comprender la complejidad de los procedimientos utilizados para producir software, por lo que se ha convertido en una guía que ayuda a tener control sobre los procesos organizacionales y de desarrollo para así mantener y generar un software de mejor calidad (Paulk et. al, 1993):

a) Nivel 1: Inicial

Procesos desorganizados y caóticos, el éxito se traduce en casos aislados y difícilmente reproducibles (Paulk et. al, 1993).

b) Nivel 2: Gestionado

Requerimientos de los procesos claramente establecidos, definidos y documentados. Se emplean técnicas de gestión de proyectos, y en base a ellas es posible reproducir los casos de éxito (Paulk et. al, 1993).

c) Nivel 3: Definido

Se desarrollan estándares propios de desarrollo de software, se presta atención a la documentación y estandarización de los diversos procesos de desarrollo de software. La diferencia entre el nivel de madurez 3 y el nivel de madurez 2 es que en el nivel de madurez 3 los procesos están definidos con mayor detalle y rigurosidad (Paulk et. al, 1993).

d) Nivel 4: Administrado cuantitativamente

Los 4 subprocesos que contribuyen significativamente al desempeño de la organización se seleccionan en el cuarto nivel de madurez y se controlan mediante estadísticas y otras medidas cuantitativas definidas. El objetivo cuantitativo de la organización se establece en función de las necesidades del cliente, los usuarios finales, la organización y el proceso de implementación (Paulk et. al, 1993).

e) Nivel 5: Optimizado

La organización ha logrado todos los objetivos específicos alcanzados en los niveles anteriores cuando se encuentra en el nivel 5 de madurez. Al alcanzar este nivel, la organización tiene como objetivo mejorar continuamente los procesos porque ya comprende a través de la estadística las causas comunes de las variaciones en los procesos. En ese sentido, la organización es capaz de adaptarse a los cambios y mejorar los procesos (Paulk et. al, 1993).

Certificación ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad

La ISO (International Organization for Standardization) es una federación mundial de organizaciones nacionales de normalización. Esta norma internacional establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bien definido y eficaz, basado en la gestión de la calidad y la mejora continua para ayudar a las organizaciones a cumplir sus metas. Su objetivo es aumentar la consciencia de las organizaciones sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer objetivos. Asimismo, los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son universales y están destinados a aplicarse a cualquier organización, independientemente de su tamaño o naturaleza, o de los productos y servicios que ofrece (International Organization for Standardization (ISO, 2015).

La norma ISO 9001 es el modelo más reconocido en lo que respecta a la relación entre cliente/proveedor a nivel nacional e internacional. Es particularmente, importante para las pymes porque permite demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de sus clientes. La ISO 9001:2015 enfatiza la gestión eficiente, el análisis del entorno en el que las empresas realizan sus operaciones y la consideración de los riesgos asociados (PROMPERÚ, 2022).

ISO/IEC 27001:2022 Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información

La ISO 9001:2015 es la norma internacional más reconocida en el mundo en cuanto a sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI). Se encarga de definir los requisitos que debe cumplir un SGSI. Esta certificación es de vital importancia en el desarrollo de software, ya que propone un enfoque integral de la seguridad de la información, contemplando tecnología, personas y políticas de seguridad como tal. Asimismo, tiene como principal objetivo proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en una organización a través del uso de controles de seguridad de la información y la gestión de riesgos. (International Organization for Standardization (ISO, 2022)).

ISO/IEC 25000:2014 Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — Guide to SQuaRE

La ISO/IEC 25000:2014 es una norma internacional que forma parte de la serie SQuaRE (*Software product Quality Requirements and Evaluation*). Esta norma, en particular, es una guía fundamental para la gestión de la calidad del software, proporcionando un marco estructurado desde diferentes perspectivas (incluyendo la funcionalidad, la usabilidad, la fiabilidad y la mantenibilidad); y, un vocabulario común para evaluar y mejorar la calidad del software a lo largo de su ciclo de vida. (International Organization for Standardization (ISO, 2014)).

La gestión de la calidad se impone a las organizaciones debido a su relevancia en múltiples aspectos: a nivel de sus productos, lo que permite establecer la calidad lograda y las características presentes en los mismos; a nivel de la organización y de procesos, encargada de establecer un marco de procesos que permita la mejora (Calabrese et al., 2017).

1.2.2. Exportación de software

La exportación de servicios es la entrega de un servicio en cualquier industria, mediante cualquiera de las siguientes modalidades: comercio transfronterizo, consumo en el extranjero, presencia comercial, y presencia de personas físicas. Asimismo, se señala que los servicios pueden exportarse simplemente con la prestación del servicio, en comparación de las mercancías que pasan por un registro aduanero (PROMPERÚ, 2016).

Teoría de la Tercera Revolución Industrial

La teoría de la Tercera Revolución Industrial tiene inicio en la década de 1980, cuando se comienza a formar la revolución informática y explota en la década siguiente, cuando la informática se combina con las telecomunicaciones; se enfoca en cómo las tecnologías de comunicación, las fuentes de energía emergentes y los sistemas de transporte se convergen. Asimismo, en esta teoría, el concepto antiguo de propiedad está siendo reemplazado por nuevos conceptos, como el acceso a las redes sociales y el compartir experiencias comunes con otras personas. Este cambio demuestra que la importancia de la propiedad ha disminuido en comparación con el acceso en un mundo interdependiente y globalizado (Lastra, 2017).

Teoría de la Cuarta Revolución Industrial

La teoría de la Cuarta Revolución Industrial, también denominada la Industria 4.0, consiste en la integración de tecnologías digitales avanzadas que están logrando una transformación radical de la industria y la economía a nivel mundial. Asimismo, ha llevado a la automatización de la manufactura en su totalidad. El surgimiento de tecnologías disruptivas, así como la convergencia de los mundos digitales, biológicos y físicos, son los elementos que marcan esta revolución. Asimismo, tiene como pilares tecnológicos: la computación en la nube (cloud computing), la inteligencia artificial (IA), big data y análisis de datos, internet de las cosas (IoT), ciudades inteligentes (smart cities), la robótica, el blockchain, la ciberseguridad, entre otras (Schwab, 2017).

Es así como, la Cuarta Revolución Industrial es un período de transformaciones profundas y rápidas impulsadas por la tecnología avanzada. A medida que las empresas y las comunidades adoptan estas tecnologías, surgen oportunidades significativas para mejorar la eficiencia, desarrollar nuevos productos y servicios y transformar la forma en que vivimos y trabajamos. Asimismo, la integración de tecnologías avanzadas no es lo único que impulsa la Cuarta Revolución Industrial; sino que también los cambios significativos en la economía global, el mercado laboral, la sostenibilidad y la ética. Este proceso es fundamental para entender cómo las naciones y las empresas pueden mantenerse competitivas y sostenibles en una era de rápida innovación y transformación tecnológica (Schwab, 2017).

Modalidades de Exportación de Servicios

De acuerdo con la (Organización Mundial del Comercio, 2015) a través del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS) cuya vigencia se estableció en el año 1995, se definieron cuatro modalidades para describir el comercio de servicios,

basándose en la presencia territorial del proveedor y del consumidor en el momento de la transacción:

- i. Comercio transfronterizo: Servicio que se brinda desde el territorio del proveedor hacia el territorio del consumidor.
- ii. Consumo en el extranjero: Cuando el consumidor se desplaza al territorio del proveedor para obtener el servicio.
- iii. Presencia comercial: Cuando un proveedor de servicios establece una presencia en el territorio del consumidor, mediante la adquisición de una propiedad o arrendamiento con el fin de prestar un servicio.
- iv. Presencia de personas físicas: Desplazamiento de personas de un territorio a otro para prestar servicios.

Tipos de exportadores

Según (Daniels et. al, 2013), existen tres tipos de exportadores:

- a. Exportadores ocasionales: Son aquellos exportadores que no cuentan con una estrategia definida para la internacionalización y solo exportan en ciertas ocasiones, las cuales no tienen un compromiso a largo plazo con el mercado internacional (Daniels et. al, 2013).
- b. Exportadores regulares: Son aquellos exportadores que participan de una manera más constante en los mercados internacionales, y poseen una estrategia más clara para expandirse a nivel mundial. Pueden tener departamentos dedicados a la exportación y buscar constantemente oportunidades en el extranjero (Daniels et. al, 2013).
- c. Exportadores indirectos: Son aquellos exportadores que carecen de conocimiento del proceso de una exportación y solo operan en el territorio de su país. Asimismo, en ocasiones utilizan intermediarios (tales como agentes,

intermediarios financieros, empresas de comercio internacional, entre otros) para llevar a cabo sus operaciones de exportación (Daniels et. al, 2013).

Clasificación de software

De acuerdo con (PROMPERU, 2024), el software se clasifica de la siguiente manera:

- a. Software de desarrollo de aplicación: Conjunto de entornos y herramientas que permiten crear, diseñar, depurar y mantener aplicaciones de software. Por ejemplo: los editores de código, los compiladores, los entornos de desarrollo integrados (IDE), los sistemas de control de versiones y las plataformas de pruebas (PROMPERU, 2024).
- b. Software empresarial: Utilizado para satisfacer diversas necesidades de empresas, teniendo como objetivo ayudar a alcanzar sus metas aumentando la productividad y la eficiencia empresarial. Por ejemplo: software de gestión financiera y contabilidad, *software de business intelligence* (BI), software de gestión de proyectos (PM), software de gestión de recursos humanos (HRM), sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), entre otros (PROMPERU, 2024).
- c. Software de productividad: Ayuda a las personas y organizaciones a realizar sus tareas diarias de manera más efectiva y eficiente. Asimismo, ayudan a gestionar el tiempo, organizar tareas, trabajar juntos, crear documentos y comunicarse. Por ejemplo: procesadores de texto, hojas de cálculo, software de presentaciones, aplicaciones de correo electrónico, software de gestión de proyectos y tareas, herramientas de colaboración y comunicación, software de almacenamiento y gestión de archivos, entre otros (PROMPERU, 2024).

d. Software de infraestructura de sistema: Incluye una variedad de plataformas y herramientas para gestionar y optimizar la infraestructura tecnológica sobre la que se ejecutan aplicaciones y servicios, las cuales son esenciales para garantizar que los sistemas de TI sean sólidos, seguros, eficientes y escalables. Por ejemplo: sistemas operativos, virtualización, software de gestión de redes, software de gestión de la nube, software de copia de seguridad y recuperación, entre otros (PROMPERU, 2024).

Tendencias del sector de software

El sector del software está en constante transformación debido a los avances tecnológicos, los cambios en las demandas del mercado y la introducción de nuevas técnicas de desarrollo. Las tendencias más importantes del sector del software se detallan a continuación (PROMPERU, 2024):

- a. Computación en la nube (cloud computing): Tecnología que permite el acceso a servicios y recursos informáticos a través de Internet (PROMPERU, 2024).
- b. Tecnología sostenible: Desarrollo y aplicación de tecnologías que promueven la eficiencia energética, tienen un impacto ambiental mínimo y utilizan los recursos de manera responsable (PROMPERU, 2024).
- c. Metodología DevOps: Combina prácticas de desarrollo (Dev) y operaciones de TI (Ops) para mejorar la colaboración, la integración continua, la entrega continua y la implementación de software de manera más rápida y eficiente (PROMPERU, 2024).
- d. Inteligencia Artificial (IA) y Machine Learning (ML): Son dos campos estrechamente relacionados que están cambiando industrias y aspectos de la vida cotidiana, fomenta la automatización de tareas, la personalización de la experiencia del usuario y la toma de decisiones (PROMPERU, 2024).

- e. Automatización de pruebas y la integración continua / entrega continua (CI/CD): Son prácticas clave que automatizan la prueba e implementación de cambios, permite la mejora de la calidad del código, la aceleración del tiempo de lanzamiento y la reducción de los errores de sistema (PROMPERU, 2024).
- f. Internet de las cosas (IoT): Consiste en la posibilidad de que dispositivos físicos se conecten a través de internet, lo que permite la recopilación y el intercambio de datos sin intervención humana directa (PROMPERU, 2024).
- g. Seguridad cibernética: Estrategias y procedimientos destinados a proteger sistemas informáticos, redes y datos de amenazas cibernéticas como ataques, intrusiones, robo de datos y otras actividades delictivas (PROMPERU, 2024).

Normativa relacionada a la exportación de servicios:

Decreto Supremo N° 055-99-EF: Texto Único Ordenado de Ley del Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto Selectivo al Consumo

(D.S. N° 055-99-EF, 1999) Decreto Supremo publicado el 15 de abril de 1999, mediante el cual en su artículo 33 de esta ley se señala que la exportación de bienes o servicios, no están afectos al pago del Impuesto General a las Ventas (IGV). Asimismo, en su artículo 34 les permiten acogerse al Saldo a Favor del Exportador (SFE) mediante lo cual pueden recuperar IGV de costos sujetos a crédito fiscal.

Por otro lado, en esta Ley solo se consideraba como exportación de servicios a los contenidos en el Apéndice V, de operaciones consideradas como exportación de servicios. Sin embargo, con la publicación de la Ley N° 30641 promulgada en el 2017: Ley que fomenta la exportación de servicios y el turismo, mediante el artículo 2, se suspende el uso del apéndice V como referencia de la relación de servicios

considerados como exportación, y solo reconoce al comercio transfronterizo como exportación de servicios.

Ley 30641: Ley que fomenta la exportación de servicios y el turismo

(Ley 30641, 2017) Ley promulgada en el 2017, y ha sido creada en el marco de exportación de servicio reconociendo únicamente como tal, al comercio transfronterizo. Conforme a esta ley, para que un servicio sea considerado como exportación deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Se presten a título oneroso desde el país hacia el exterior, lo que debe ser comprobado con el comprobante de pago correspondiente y registrado en el Registro de Ventas e Ingresos.
- b. El exportador sea un residente del país.
- c. Una persona que no reside en el país sea el usuario o beneficiario del servicio.
- d. El uso, la explotación o el uso de los servicios por parte del no domiciliado tengan lugar en el extranjero.

Asimismo, señala que previamente el exportador de servicios deberá inscribirse en el Registro de Exportadores de Servicios a cargo de la SUNAT.

Ley 30309: Ley que promueve la investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación tecnológica

(Ley 30309, 2015) La referida Ley es un beneficio tributario que permite a las empresas que hayan invertido dinero en proyectos de investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica obtener una deducción adicional en su declaración anual del Impuesto a la Renta. Dependiendo de los ingresos netos de la empresa, esta deducción puede ser del 50 % o 75 % del gasto invertido en dichos proyectos. Además, la Ley señala que, para contar con la autorización, debe contar

con investigadores o especialistas que estén registrados en el directorio nacional de profesionales en el ámbito de ciencia, tecnología e innovación, que gestiona el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec).

Resolución Ministerial 377-2015, el Plan Estratégico Nacional Exportador (PENX) 2025

(Resolución Ministerial 377-2015-MINCETUR, 2015) A través de la mencionada Resolución Ministerial se aprobó el Plan Estratégico Nacional Exportador 2025, el cual propone mediante un enfoque competitivo con la finalidad de generar instrumentos que den soporte al sector empresarial y fortalezcan las capacidades institucionales para lograr la sostenibilidad del sector en el largo plazo. El objetivo es promover la consolidación e internacionalización de las empresas peruanas en el largo plazo.

Decreto Legislativo 1412: Ley de Gobierno Digital

(DL 1412, 2018) Esta ley crea un marco de gobernanza del gobierno digital para administrar adecuadamente la identidad digital, los servicios digitales, la arquitectura digital, la interoperabilidad, la seguridad digital y los datos.

Industrias conexas y de apoyo:

Comisión de Promoción del Perú para las Exportaciones y el Turismo (PROMPERÚ)

Es un organismo técnico especializado con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestaria y administrativa. Dicho organismo pertenece al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; y tiene la capacidad de diseñar, aprobar, llevar a cabo y evaluar planes y estrategias para la promoción de bienes y servicios exportables, así como del turismo interno y receptivo, con el fin de fomentar y difundir la imagen del Perú en

términos de turismo y exportaciones, de acuerdo con las políticas, estrategias y objetivos sectoriales (PROMPERÚ, 2024).

La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros:

Es el ente rector encargado de dirigir el Sistema Nacional de Transformación Digital, el cual conecta a los diferentes actores del gobierno, el sector privado, la sociedad civil, la academia y la población en cuanto a temas relacionados con el gobierno, la confianza y la transformación digitales del país. La Secretaría ha creado un amplio marco normativo desde su fundación con el fin de fortalecer y asegurar la transformación digital del país, involucrando a la ciudadanía y a todos los actores importantes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2024).

Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico e Innovación – ProInnovate:

El Ministerio de la Producción está a cargo de ProInnovate. Dicho programa se encarga de administrar y otorgar fondos de cofinanciamiento para la generación de proyectos de innovación y emprendimiento de todos los sectores y niveles, emprendedores innovadores, asociaciones de productores y gremios empresariales, y entidades del sector público y académicas que demuestran mayor potencial. Teniendo como objetivo fomentar el desarrollo productivo y el fortalecimiento de los actores del sistema nacional de innovación empresarial, teniendo como resultado el aumento de la competitividad y productividad empresarial en el país; así como también contribuir al aumento de la competitividad y la productividad de las empresas y los sectores para impulsar la economía, el bienestar social, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible (ProInnovate, 2024).

Asociación Peruana de Software, Tecnologías y Economía Digital (APESOFT):

La Asociación Peruana de Software, Tecnologías y Economía Digital (APESOFT) es una organización que busca fomentar la industria nacional del software, aumentar la competitividad de sus asociados y promover las exportaciones de programas informáticos peruanos. Su misión es apoyar el desarrollo empresarial y social de sus afiliados, promoviendo la mejora de la calidad de sus productos y brindándoles asistencia en sus actividades. La APESOFT está compuesta por principales compañías desarrolladoras de software de Perú. Actualmente cuentan con más de 60 empresas afiliadas activas (APESOFT, 2024).

La organización gremial más importante en el ámbito es la APESOFT. Por otro lado, destacan también el Clúster Perú Digital, la Asociación Peruana de Software Libre (APESOL) y la Business Software Alliance (BSA), que agrupa a los propietarios de software extranjero. La Asociación Peruana de Computación, Innovación y Tecnologías (APECIT) que reúne a los especialistas del sector. La Cámara de Comercio de Lima (CCL) y la Asociación de Exportadores (ADEX) también desempeña un rol importante (PROMPERU, 2021).

Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)

Según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) Revisión 4, el sector de software está clasificado dentro de la división “J” (Información y Comunicaciones), grupo 62 (Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas), la cual contine a su vez las siguientes tres clases: 1) 6201 – Programación Informática, 2) 6202 – Consultoría de informática y gestión de instalaciones informáticas y 3) 6209 – Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos. Asimismo, dentro del grupo 63 (Actividades de servicios de información) se considera únicamente la clase 6312 – Portales web,

ya que las demás clases de este grupo hacen referencia a otras actividades no relacionadas con el desarrollo y comercialización de software (Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI, 2010).

Figura 4

Países a nivel mundial que más exportan software

| Puesto | Exportadores | valor exportado en 2018 | valor exportado en 2019 | valor exportado en 2020 | valor exportado en 2021 | valor exportado en 2022 | Variación Último año (2022 vs 2021) | Minigráficos (2018-2022) |
|--------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | Irlanda | \$ 108,689,424 | \$ 130,867,690 | \$ 155,155,247 | \$ 202,103,278 | \$ 203,943,343 | 0.91% | |
| 2 | India | \$ 55,471,944 | \$ 61,784,687 | \$ 65,221,142 | \$ 78,610,801 | \$ 95,522,898 | 21.51% | |
| 3 | Estados Unidos de América | \$ 30,724,000 | \$ 37,277,000 | \$ 41,909,000 | \$ 43,901,000 | \$ 47,391,000 | 7.95% | |
| 4 | Alemania | \$ 26,432,124 | \$ 26,359,147 | \$ 28,591,453 | \$ 32,984,262 | \$ 33,151,302 | 0.51% | |
| 5 | Países Bajos | \$ 15,205,970 | \$ 16,242,008 | \$ 24,150,023 | \$ 24,659,544 | \$ 25,052,334 | 1.59% | |
| 6 | Reino Unido | \$ 17,410,875 | \$ 18,001,261 | \$ 18,452,574 | \$ 25,003,268 | \$ 23,115,938 | -7.55% | |
| 7 | Singapur | \$ 13,171,079 | \$ 12,481,322 | \$ 16,544,256 | \$ 19,727,078 | \$ 19,748,864 | 0.11% | |
| 8 | Francia | \$ 14,247,035 | \$ 13,593,779 | \$ 15,437,923 | \$ 17,407,572 | \$ 18,125,974 | 4.13% | |
| 9 | Suecia | \$ 12,340,381 | \$ 13,978,260 | \$ 12,861,151 | \$ 14,791,309 | \$ 17,398,091 | 17.62% | |
| 10 | Bélgica | \$ 9,678,684 | \$ 10,315,958 | \$ 11,242,636 | \$ 13,631,062 | \$ 14,438,548 | 5.92% | |
| 11 | España | \$ 11,774,116 | \$ 12,388,105 | \$ 8,912,556 | \$ 11,499,784 | \$ 12,767,679 | 11.03% | |
| 12 | Polonia | \$ 6,732,801 | \$ 7,463,482 | \$ 8,175,662 | \$ 10,342,257 | \$ 12,192,077 | 17.39% | |
| 13 | Finlandia | \$ 8,197,005 | \$ 11,248,480 | \$ 12,684,088 | \$ 14,541,792 | \$ 12,142,704 | -16.50% | |
| 14 | Japón | \$ 3,365,200 | \$ 5,472,400 | \$ 8,773,100 | \$ 9,433,200 | \$ 9,192,191 | -2.55% | |
| 68 | Perú | \$ 52,928 | \$ 57,401 | \$ 51,994 | \$ 54,848 | \$ 59,500 | 8.48% | |

Nota. Adaptado de Trademap

Figura 5

Países a nivel mundial que más importan software

| Puesto | Importers | Imported value in 2018 | Imported value in 2019 | Imported value in 2020 | Imported value in 2021 | Imported value in 2022 | Variación Último año (2022 vs 2021) | Minigráficos (2018-2022) |
|--------|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | Germany | \$ 34,668,101 | \$ 37,111,699 | \$ 36,563,982 | \$ 41,507,088 | \$ 43,650,312 | 5.16% | |
| 2 | United States of America | \$ 34,056,000 | \$ 34,995,000 | \$ 35,411,000 | \$ 39,288,000 | \$ 43,025,000 | 9.51% | |
| 3 | France | \$ 16,153,096 | \$ 17,481,714 | \$ 21,124,917 | \$ 24,239,080 | \$ 25,386,132 | 4.73% | |
| 4 | Singapore | \$ 12,483,007 | \$ 14,339,318 | \$ 19,599,394 | \$ 23,387,711 | \$ 23,045,309 | -1.46% | |
| 5 | Japan | \$ 14,684,000 | \$ 18,968,500 | \$ 19,715,400 | \$ 22,774,100 | \$ 19,660,289 | -13.67% | |
| 6 | Netherlands | \$ 13,173,902 | \$ 14,904,348 | \$ 16,542,426 | \$ 17,951,869 | \$ 18,510,336 | 3.11% | |
| 7 | India | \$ 5,585,866 | \$ 7,870,894 | \$ 9,089,115 | \$ 12,360,704 | \$ 14,908,275 | 20.61% | |
| 8 | Belgium | \$ 6,857,803 | \$ 8,795,711 | \$ 9,318,036 | \$ 11,144,962 | \$ 12,622,976 | 15.06% | |
| 9 | Ireland | \$ 6,177,573 | \$ 6,752,670 | \$ 9,315,556 | \$ 9,619,227 | \$ 10,874,423 | 13.05% | |
| 10 | Sweden | \$ 6,451,296 | \$ 7,236,775 | \$ 7,993,566 | \$ 9,423,815 | \$ 10,534,293 | 11.78% | |
| 11 | United Kingdom | \$ 6,666,831 | \$ 6,623,310 | \$ 6,596,157 | \$ 10,161,403 | \$ 9,405,872 | -7.44% | |
| 12 | Austria | \$ 5,699,286 | \$ 6,366,452 | \$ 6,847,466 | \$ 8,127,791 | \$ 8,288,486 | 1.98% | |
| 13 | Brazil | \$ 3,800,237 | \$ 4,426,489 | \$ 5,029,710 | \$ 5,588,727 | \$ 7,997,594 | 43.10% | |
| 14 | Poland | \$ 3,738,072 | \$ 3,965,741 | \$ 4,753,186 | \$ 5,775,067 | \$ 7,302,363 | 26.45% | |
| 68 | Peru | \$ 543,776 | \$ 501,015 | \$ 500,392 | \$ 716,728 | \$ 720,624 | 0.54% | |

Nota. Adaptado de Trademap

1.3. Definición de términos básicos

- Factores relevantes: Se define como dimensiones, características o variables que puede tener un impacto positivo o negativo en la posición de una unidad que compite en el ámbito empresarial, lo cual va a depender si las decisiones tomadas están bien respaldadas o justificadas (Tabarez, 1983, como se citó en Saenz y Sebastian, 2021).
- Exportación de servicios: El intercambio transfronterizo de servicios se conoce como exportación de servicios, que es el subsector más dinámico del comercio internacional. Este desempeña un papel importante en el desarrollo económico y las cadenas de valor globales, contribuyendo a la producción y el comercio de todos los productos (Bedoya y Montesinos, 2021).
- Software: Es lo que hace que las tecnologías digitales sean programables. Asimismo, es la infraestructura intangible que es utilizada para aprovechar y dirigir los recursos de procesamiento, redes y datos, lo que permite adaptar programas y aplicaciones con la finalidad de satisfacer necesidades específicas (Anderson et. al, 2021).
- Apoyo gubernamental: Se define como acciones y/o medidas del gobierno que son parte del desarrollo y crecimiento del mercado y la economía de un país, tomando partido en la planificación de proyectos de inversión, el avance tecnológico, los beneficios tributarios y la creación de clústeres, entre otros. (Bautista y Cardenas, 2021).
- Certificaciones internacionales de calidad: Son reconocimientos oficiales otorgados a empresas, organizaciones o individuos que han demostrado cumplir con ciertos estándares, normas o competencias que son reconocidos a nivel mundial. Las empresas optan por estas certificaciones de calidad en sus

procesos, ya que esto le asegura al cliente que está recibiendo un servicio de calidad y a su vez podría incrementar las ratios de exportación de sus servicios (Malik y Velan, 2020).

- Internacionalización: Es aquel conjunto de acciones que permiten a una empresa establecer relaciones más o menos estables con los mercados internacionales mientras se involucra y se proyecta internacionalmente, lo cual, es un proceso extenso y complejo de determinar el grado de compromiso internacional de una empresa. (Dongo y Pequeño, 2019).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

La hipótesis es una conjetura que describe la relación potencial entre dos o más variables y se enuncia como una forma tentativa de resolver un problema o pregunta de investigación; y, que todo ser humano tiene la facultad de suponer, sospechar, intuir y buscar posibles explicaciones cuando hay un problema o una incógnita (Arias, 2012).

Es así como, la hipótesis principal, y derivadas han sido consideradas las siguientes:

2.1.1. Hipótesis principal

Los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023 son: El apoyo gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad.

2.1.2. Hipótesis derivadas

- El apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.
- La capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

- Las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

2.2. Variables y definición operacional

Todo lo que medimos, registramos, controlamos y estudiaremos en una investigación se considera variables. Asimismo, las variables siempre deben ser medibles, registradas u observadas (Vara, 2010).

Tabla 1

Descripción de las variables, dimensiones e indicadores

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES |
|------------------------|--|--|
| X: Factores relevantes | D1: Apoyo gubernamental | I1: Existencia de clústeres I2: Beneficios tributarios I3. Legislación relacionada a la exportación de software I4: Industrias conexas y de apoyo |
| | D2: Capacidad de internacionalización | I1: Experiencia exportadora I2: Creación y gestión de redes I3: Existencia de facilidades para operar en el exterior |
| | D3: Certificaciones internacionales de calidad | I1: Certificaciones internacionales obtenidas I2: Tipos de certificaciones obtenidas I3: Nivel de importancia que tiene la obtención de certificaciones internacionales de calidad |

Y: Exportaciones de software Sin dimensionar

I1: Cantidad de exportaciones
I2: Porcentaje de ventas anuales
I3: Cantidad de países al que han exportado los empresarios

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Descripción de enfoque, técnica e instrumento

| ENFOQUE | TÉCNICA | INSTRUMENTO |
|----------------|----------------|--------------------|
| Quantitativo | Encuesta | Cuestionario |

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

El diseño metodológico consiste en realizar un plan o estrategia con la finalidad de obtener la información que se requiere para dar respuesta al planteamiento del problema (Hernandez et. al, 2014).

A continuación, se menciona la clasificación del diseño metodológico que se está desarrollando en la presente investigación.

Tipo

La presente investigación es de tipo aplicada. Se eligió este tipo de investigación, ya que resuelve un problema o mejora una situación actual. Los hallazgos de esta investigación se utilizan para tomar decisiones o plantear medidas que mejoren la realidad. (Vara, 2015).

Enfoque

El enfoque cuantitativo está centrado en la evaluación objetiva y el análisis estadístico de las variables que se están analizando (Hernandez et. al, 2014).

Se eligió el enfoque cuantitativo, porque produce resultados precisos y ampliamente aplicables. Para ello, se elaborará un cuestionario de preguntas cerradas que se distribuirá a las empresas exportadoras de software de la zona 7 de Lima Metropolitana a través de un formulario de Google, lo que permitirá alcanzar un mayor número de empresas.

Diseño

El diseño no experimental se realiza sin manipular las variables en ninguna etapa de la investigación, son estudios en los que no cambiamos las variables independientes intencionalmente para ver cómo afectan otras variables. Se

observan los fenómenos en su contexto natural con la finalidad de analizarlos (Hernandez et. al, 2014).

En ese sentido, la investigación es de diseño no experimental debido a que la única intención es observar el comportamiento de una variable en comparación con otra, en lugar de realizar una manipulación deliberada de las variables.

Alcance

El alcance descriptivo permite especificar características del problema a analizar. Además, tiene como objetivo medir o recopilar información sobre los conceptos o variables del estudio, con el fin de proporcionar una imagen general del fenómeno de investigación (Vara, 2010).

El alcance correlacional busca conocer y medir la relación o grado de asociación existente entre dos variables de investigación (Vara, 2015).

Ante esto, se puede indicar que se definió como alcance descriptivo-correlacional, ya que se busca conocer y medir la relación de los factores relevantes y las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población

La población es la suma de todos los individuos (pudiendo ser objetos, personas, documentos, data, eventos, situaciones, etc.) que se están investigando; y, que comparten una o más características, así como también se encuentran en un lugar o territorio y cambian con el tiempo (Vara, 2010).

Por ello, la población está conformada por empresas que exportan servicios de software ubicadas en la zona 7 de Lima Metropolitana: La Molina, Miraflores, San

Borja, San Isidro y Surco, y que, según los datos de (Plataforma Nacional de Datos Abiertos, 2024) existen 209 empresas que comercializaron con el mercado exterior en el año 2023.

3.2.2. Muestra

La muestra es el subgrupo o universo de la población que se utilizará para recopilar los datos relevantes y debe ser representativa de la población en cuestión. El conjunto de casos seleccionados mediante un método de muestreo de la población se conoce como muestra (Vara, 2010).

Muestreo

El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en la que cada miembro de la población tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado. Este tipo de muestreo son los más confiables y permite realizar inferencias estadísticas válidas sobre la población a partir de la muestra al garantizar que la muestra sea representativa de la población (Vara, 2010).

Para la conformación del tamaño de la muestra, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual consiste en la elección de una muestra de tamaño “n” de una población de “N” unidades, que tengan la misma probabilidad de ser seleccionadas, considerando la siguiente fórmula (Vara, 2010):

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$

Donde:

- “n” es el tamaño de la muestra
- “Z” es el nivel de confianza elegido
- “P” es el porcentaje de inasistencia
- “Q” es el porcentaje complementario

- “N” es el tamaño de la población
- “E” es el margen de error permitido

Realizado el cálculo, se obtiene que la muestra para la investigación debe ser de 136 empresas (n=136).

Se plantearon los siguientes criterios de inclusión y exclusión para la población:

Tabla 3

Criterios de inclusión y exclusión

| Criterios de inclusión | Criterios de exclusión |
|---|---|
| Empresas exportadoras de software de la zona 7 de Lima Metropolitana (La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro y Surco) | Empresas de software de Lima Metropolitana cuya actividad principal sea diferente a la de exportar. |
| Empresas cuya actividad principal sea exportación de servicios de software | Empresas que se ubican fuera de la zona 7 de Lima Metropolitana. |
| Empresas que estén dispuestas apoyar con la investigación. | Empresas que no estén dispuestos apoyar con la investigación |
| Empresas que hayan realizado operaciones de exportación en el periodo de la investigación. | Empresas que no hayan realizado operaciones de exportación en el período de la investigación. |
| Empresas que se encuentren activas al 2023. | Empresas que no se encuentren activas al 2023. |

Nota: Elaboración propia

3.3. Técnicas de recolección de datos

Son los procedimientos que se utilizan para recolectar datos o información de diversas fuentes de forma sistemática y organizada (Hernandez et. al, 2014).

Técnica: Encuesta

Es una técnica de investigación que utiliza un cuestionario en una muestra representativa de la población para recopilar datos cuantitativos (Hernandez et. al, 2014).

Debido al enfoque cuantitativo de la investigación, se utilizó la encuesta al público objetivo de estudio: los gerentes, y/o jefes del área de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la zona 7 de Lima Metropolitana (La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro y Surco).

Instrumento: Cuestionario

Es una herramienta de recolección de datos formada por una serie de preguntas escritas, las cuales están destinadas a obtener respuestas específicas de los encuestados de una investigación (Hernandez et. al, 2014).

Para la presente investigación se ha utilizado un cuestionario estructurado, el cual considera las dos variables, tres dimensiones, y trece indicadores. Asimismo, es preciso señalar que, las preguntas formuladas se encuentran en escala de Likert, en la cual los niveles que miden el grado en que el sujeto de la encuesta está de acuerdo o desacuerdo con cada pregunta del cuestionario, y son los siguientes:

Tabla 4

Escala de Likert

| Escala | Valor |
|--------------------------|--------------|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Neutral | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Nota: Elaboración propia

Validez

La validez es la medida en que un instrumento de investigación mide el concepto que se propone medir con precisión. (Hernandez et. al, 2014).

Al respecto, la evaluación de validez del instrumento de recolección de datos es crucial e indispensable, ya que su objetivo es confirmar si todos los elementos ayudan a comprender y medir las variables planteadas. Es importante destacar que el cuestionario está respaldado por un juicio de expertos liderado por docentes de la Universidad de San Martín de Porres, quienes poseen el conocimiento y la experiencia necesarios para la evaluación. Además, los docentes evaluaron y validaron la encuesta de acuerdo con los estándares de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

Confiabilidad

La confiabilidad está relacionada con la precisión y la congruencia, que es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u circunstancia produce los mismos resultados. Además, es la capacidad de los instrumentos de producir los mismos resultados cuando se utilizan por segunda o tercera vez, en condiciones lo más similares posible (Vara, 2010).

Con la finalidad de medir la confiabilidad del instrumento se validó a base del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual evalúa la fiabilidad del cuestionario.

El coeficiente Alfa de Cronbach se utiliza para evaluar la confiabilidad del instrumento de medición, que mide la homogeneidad u consistencia interna de cada ítem. Sus valores oscilan entre 0 y 1, donde 0 indica confiabilidad nula y 1 indica confiabilidad total. Además, cuando el valor alfa es superior a 0,7, se considera que el instrumento es confiable (Vara, 2010).

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Las siguientes técnicas estadísticas se utilizarán para el procesamiento de datos:

Excel

Es una hoja de cálculo electrónica, y es una excelente alternativa para satisfacer la mayoría de las demandas estadísticas de las investigaciones. Asimismo, el autor señala que, entre las muchas funciones proporcionadas por el programa de Microsoft Excel se encuentran las "estadísticas", las "matemáticas", "texto", "financieras" y otras, que pueden proporcionar una gran cantidad de resultados que podrían ser utilizados en las investigaciones (Perez, 2006).

Asimismo, permite la organización del diseño de bases de datos (tablas, listas) y su uso después de la recopilación de datos. Además, se calcula utilizando fórmulas y funciones lógicas, matemáticas y estadísticas, entre otras funciones (Paredes, 2015).

Por lo tanto, el estudio utiliza la herramienta Excel para organizar los datos en tablas y gráficos, así como para procesarlos fácilmente.

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

El SPSS es un programa enfocado en estudios sociales y mercadotécnicos. Este programa puede ser utilizado para realizar tabulación de datos, gráfica, preparación de reporte, entre otros. Asimismo, el autor señala que, se puede ejecutar programas estadísticos con un nivel mayor de complejidad el cual implican múltiples variables, segmentarios, análisis de grupos, mapeo y más (Namakforoosh, 2005).

En ese sentido, para analizar la información recopilada de las encuestas, se utilizará el programa SPSS, lo que permitirá obtener resultados estadísticos precisos.

3.5. Aspectos éticos

La presente investigación es considerada ética porque se rige bajo el código de ética de la (Universidad de San Martín de Porres, 2015), tomando en cuenta los principios detallados a continuación:

- **Responsabilidad:** Implica la realización de estudios que fomenten el progreso socioeconómico, científico y tecnológico y el mejoramiento del bienestar de la población.
- **Rigor científico:** Antes de su publicación, la investigación se llevará a cabo con la mayor rigurosidad, incluido el diseño, el proceso de obtención y análisis de datos y la interpretación de los resultados. Si se descubren errores después de la publicación, se llevará a cabo una corrección pública.
- **Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación, se requiere una manifestación de voluntad informada, clara y precisa mediante la cual las personas aceptan el uso de la información para los propósitos específicos establecidos en el proyecto o protocolo de investigación.

- Divulgación de la investigación: Los hallazgos de la investigación serán comunicados a la comunidad científica de manera oportuna, abierta y completa. Se divulgará principalmente entre los individuos, grupos y comunidades que participan en la investigación.
- No se utilizará el trabajo de otros investigadores o autores como trabajo propio. Para ello, se citarán adecuadamente las fuentes que se hayan incluido en el estudio.
- Cumplimiento de las normas éticas y legales: La investigación seguirá las normas éticas institucionales, nacionales e internacionales. Se seguirán las reglas legales y de seguridad establecidas en los protocolos o proyectos de investigación. De manera similar, se seguirán las normas deontológicas ampliamente aceptadas y reconocidas por la comunidad científica.
- Se tratará con la debida reserva la información obtenida y no se utilizará para propósitos distintos a los de los objetivos de la investigación.
- Se reconocerán apropiadamente las contribuciones de todos los participantes en la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento elegido (el cuestionario, medido a través de la escala de Likert) el cual fue aplicado a 136 usuarios. Para ello, se realiza el procesamiento de los datos a través del programa estadístico SPSS versión 29, logrando así la confiabilidad de los instrumentos, los resultados descriptivos, las pruebas de normalidad, y; las tablas de correlación, las cuales fueron fundamentales para respaldar la aprobación de las hipótesis planteadas.

Descripción de la muestra

Para el trabajo de campo se aplicó la técnica de encuesta realizada a la muestra de 136 colaboradores (entre gerentes, y/o jefes de las áreas de exportación de las empresas que brindan servicios de software).

Tabla 5

Muestra

| | |
|-----------|-----|
| Población | 209 |
| Muestra | 136 |

Nota: Elaboración propia con SPSS

Codificación de categorías de respuesta

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, el instrumento del cuestionario se aplicó la escala de Likert de 5 puntos desde el ítem 1 al ítem 29.

Codificación de rótulo de las columnas de datos

Para la presente investigación se elaboraron un total de 29 preguntas que han sido agrupadas en variable independiente (V1) (compuesta de 23 preguntas) y variable dependiente (V2) (compuesta de 6 preguntas). La variable independiente está compuesta por 23 preguntas, las cuales han sido codificadas de la siguiente forma:

Tabla 6

Variable Independiente

| 23 preguntas (P1 al P23) | | |
|--------------------------|---------------------|--------------|
| Dimensión 1= | De la P1 a la P10= | 10 preguntas |
| Dimensión 2= | De la P11 a la P16= | 6 preguntas |
| Dimensión 3= | De la P17 a la P23= | 7 preguntas |

Nota: Elaboración propia

Donde:

- ✓ P1 = Pregunta 1
- ✓ V1 = Variable Independiente
- ✓ D1 = Dimensión 1

Se precisa que, cada columna está representada según el número de variable, dimensión y pregunta (ítem) a la que corresponde.

Respecto a la variable dependiente compuesta por 6 preguntas están codificadas de la siguiente forma:

Tabla 7

Variable Dependiente

| 6 preguntas (P24 al P29) | | |
|--------------------------|---------------------|-------------|
| Variable Dependiente= | De la P24 a la P26= | 6 preguntas |

Nota: Elaboración propia

Donde:

- ✓ P24 = Pregunta 24
- ✓ V2 = Variable Dependiente

Se precisa que, cada columna está representada según el número de variable y pregunta (ítem) a la que corresponde.

Identificación de los ítems con direccionalidad inversa

Luego de analizar las 29 preguntas del cuestionario planteado, no se evidenciaron preguntas con direccionalidad inversa, es decir, preguntas y respuestas que alteren la base datos de información; en tal sentido, no se modificó ninguna pregunta y se respetó los datos recopilados armándose así la base de datos en el programa estadístico SPSS versión 29.

4.1.1. Análisis de confiabilidad

Se calcularon los resultados utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach utilizando la herramienta de procesamiento de datos y los paquetes estadísticos SPSS versión 29 con la finalidad de validar y analizar la confiabilidad del instrumento. Además, se empleó la escala de Likert. La siguiente tabla muestra la confiabilidad de las variables factores relevantes y exportaciones de software:

Tabla 8

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|-----|-------|
| Casos | Válido | 136 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | 0,0 |
| | Total | 136 | 100,0 |

Nota: Elaboración propia con SPSS

De las 136 personas encuestadas, todas las respuestas son válidas, no existe ninguna excluida.

Tabla 9

Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,956 | 29 |

Nota: Elaboración propia con SPSS

Se puede apreciar que el valor del Alfa de Cronbach: 0,956 es altamente confiable en base a las 29 preguntas que se realizaron con el instrumento que es la encuesta. Por otro lado, en las tablas que se presentan a continuación se muestran la confiabilidad de los instrumentos de la V1 factores relevantes con un total de 23 ítems y la V2 exportaciones de software con 6 ítems:

Tabla 10

Fiabilidad de Factores relevantes

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,946 | 23 |

Nota: Elaboración propia con SPSS

De acuerdo con el Alfa de Cronbach mostrado en la tabla precedente, el instrumento de investigación es altamente fiable; para el cuestionario de la V1 factores relevantes se obtuvo un resultado de 0,946 evidenciándose un índice superior a 0,7; lo que indica que los instrumentos son confiables para recopilar datos de los factores relevantes.

Tabla 11*Fiabilidad de Exportaciones de software*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,890 | 6 |

Nota: Elaboración propia con SPSS

El coeficiente de Alfa de Cronbach mostrado en la tabla precedente demuestra que el instrumento de investigación es altamente fiable; para el cuestionario de la V2 exportaciones de software, se obtuvo un resultado de 0,890 evidenciándose un índice superior a 0,7; lo que indica que los instrumentos son confiables para recopilar datos de las exportaciones de software.

4.1.2. Análisis gráficos descriptivos y tablas de frecuencias

Las evaluaciones descriptivas de las dimensiones y sus indicadores se realizan en las siguientes líneas, y el estado actual del estudio se muestra en tablas y gráficos:

Variable independiente: Factores relevantes**Dimensión 1: Apoyo gubernamental****Tabla 12**

P1. ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software?

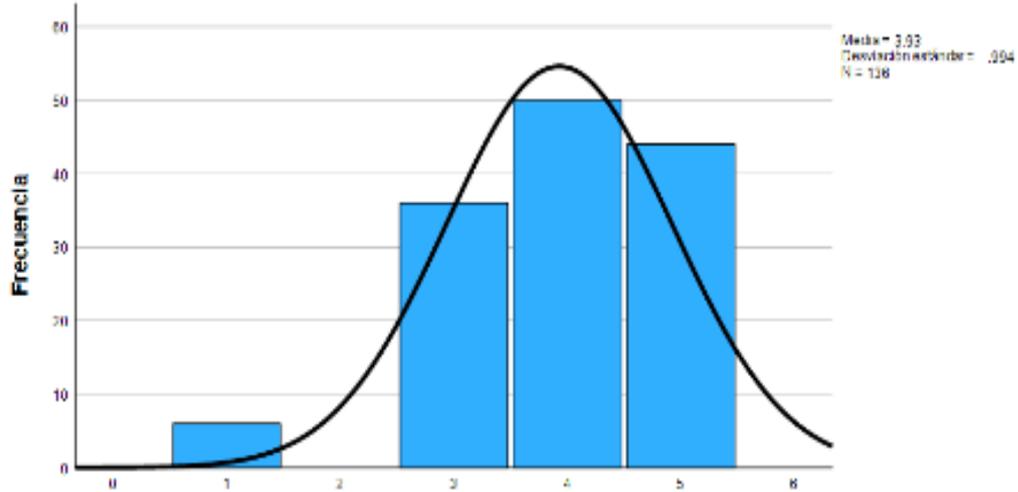
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 6 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| | 3 | 36 | 26.5 | 26.5 | 30.9 |
| | 4 | 50 | 36.8 | 36.8 | 67.6 |
| | 5 | 44 | 32.4 | 32.4 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 6

P1. del cuestionario

1. ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 1, se tiene que el 36.8% de los encuestados señalan que están de acuerdo y el 32.4% están totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 26.5% expresa su neutralidad respecto a la cuestión planteada; por último, solo un 4.4% indicó que está en total desacuerdo. Por lo que, se aprecia que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada; en tal sentido, se puede inferir que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software.

Tabla 13

P2. ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 4 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | 2 | 5 | 3.7 | 3.7 | 6.6 |
| | 3 | 21 | 15.4 | 15.4 | 22.1 |
| | 4 | 59 | 43.4 | 43.4 | 65.4 |
| | 5 | 47 | 34.6 | 34.6 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

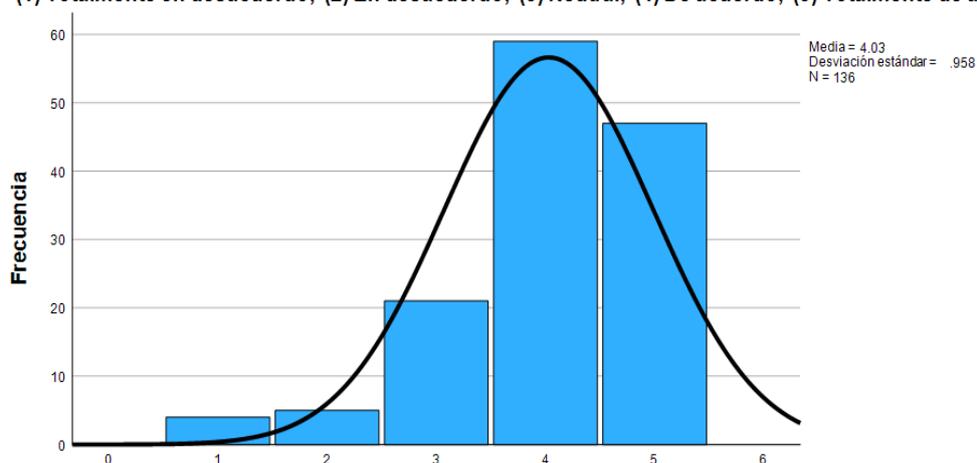
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 7

P2. del cuestionario

2. ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 2, se tiene que el 43.4% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 34.6% están totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 15.4% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, con un menor porcentaje siendo el 3.7% indicó que están en

desacuerdo y un 2.9% en total desacuerdo. En ese sentido, se aprecia que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales.

Tabla 14

P3. ¿Considera usted que recibir beneficios tributarios del Estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 5 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| | 2 | 4 | 2.9 | 2.9 | 6.6 |
| | 3 | 19 | 14.0 | 14.0 | 20.6 |
| | 4 | 49 | 36.0 | 36.0 | 56.6 |
| | 5 | 59 | 43.4 | 43.4 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

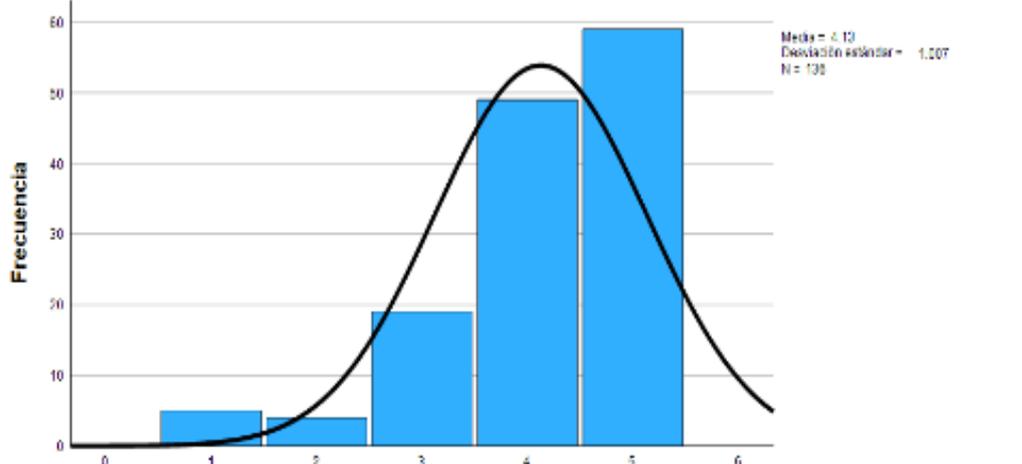
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 8

P3. del cuestionario

3. ¿Considera usted que recibir beneficios tributarios del Estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de ac



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 3, se tiene que el 36.0% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 43.4% están totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 14.0% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, con un menor porcentaje siendo el 2.9% indicó que están en desacuerdo y un 3.7% en total desacuerdo. En ese sentido, se puede apreciar que un mayor porcentaje de los encuestados se encuentran de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que recibir beneficios tributarios del Estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Tabla 15

P4. ¿Considera usted que los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software de su empresa?

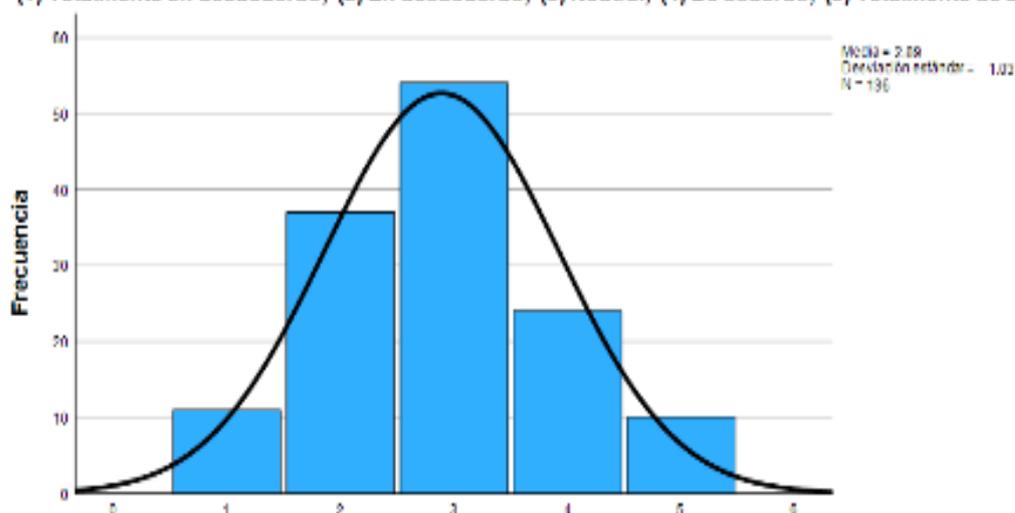
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 11 | 8.1 | 8.1 | 8.1 |
| | 2 | 37 | 27.2 | 27.2 | 35.3 |
| | 3 | 54 | 39.7 | 39.7 | 75.0 |
| | 4 | 24 | 17.6 | 17.6 | 92.6 |
| | 5 | 10 | 7.4 | 7.4 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 9

P4. Del cuestionario

4. ¿Considera usted que los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software de su empresa?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 4, se tiene que el 39.7% de los encuestados expresa su neutralidad sobre si los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software en una empresa.

Asimismo, un 17.6% manifiesta estar de acuerdo con que existen los suficientes beneficios tributarios para impulsar la exportación de software mientras que el 7.4% manifiesta estar totalmente de acuerdo. Por último, el 27.2% y el 8.1% indicaron que se encontraban en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente, por lo que se puede inferir que un grupo importante de los encuestados consideran que no son suficientes los beneficios tributarios existentes en la actualidad.

Tabla 16

P5. ¿Considera usted que su empresa ha recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 26 | 19.1 | 19.1 | 19.1 |
| | 2 | 40 | 29.4 | 29.4 | 48.5 |
| | 3 | 48 | 35.3 | 35.3 | 83.8 |
| | 4 | 15 | 11.0 | 11.0 | 94.9 |
| | 5 | 7 | 5.1 | 5.1 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

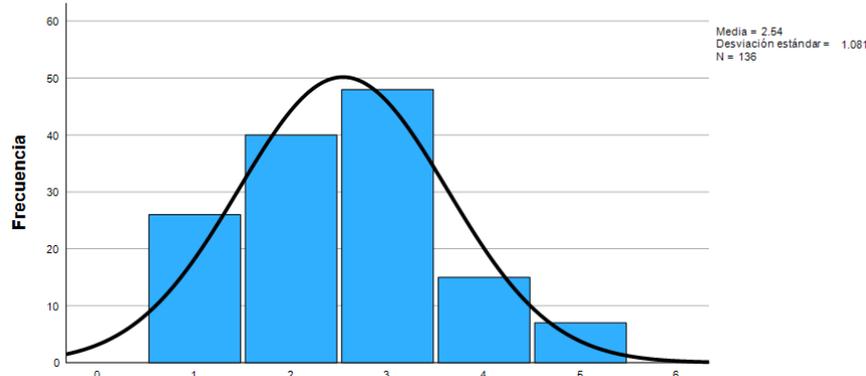
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 10

P5. Del cuestionario

5. ¿Considera usted que su empresa ha recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 5, el 29.4% y el 19.1% mencionaron su desacuerdo y total desacuerdo respectivamente, por lo que se puede inferir que un grupo mayoritario no han recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios. Por otro lado, un 35.3% expresó su neutralidad respecto a la pregunta planteada. Por último, el 11.0% y el 5.1% indicaron que se encontraban de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, por lo que se puede inferir que un grupo mínimo de los encuestados consideran que han recibido apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios.

Tabla 17

P6. ¿Considera usted que la Ley 30641 “Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

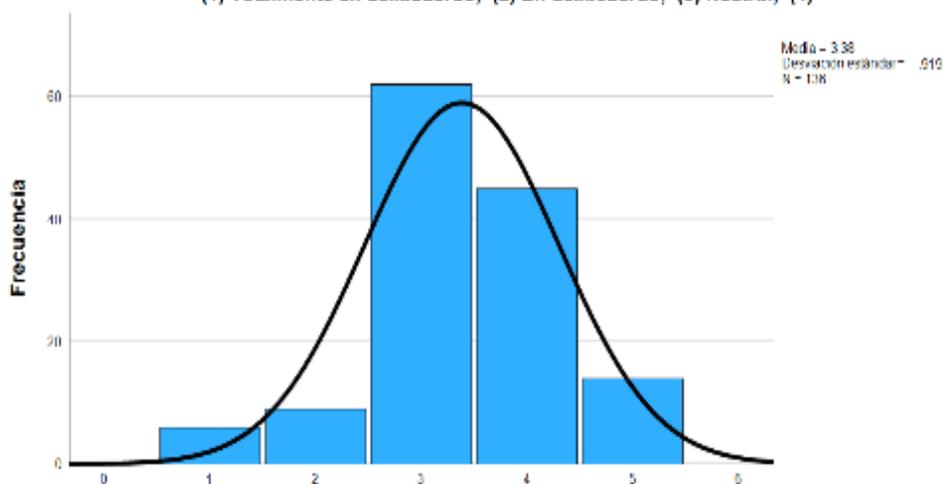
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válido | 1 | 6 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| | 2 | 9 | 6.6 | 6.6 | 11.0 |
| | 3 | 62 | 45.6 | 45.6 | 56.6 |
| | 4 | 45 | 33.1 | 33.1 | 89.7 |
| | 5 | 14 | 10.3 | 10.3 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 11

P6. Del cuestionario

6. ¿Considera usted que la Ley N° 30641 “Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4)



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 6, se tiene que el 45.6% de los encuestados expresa su neutralidad sobre si la Ley 30641 “Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa. Asimismo, un 33.1% manifiesta estar de acuerdo con que la Ley 30641 podría beneficiar en las exportaciones de su empresa, mientras que el 10.3% manifiesta estar totalmente de acuerdo. Por último, el 6.6% y el 4.4% indicaron que se encontraban en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente.

Tabla 18

P7. ¿Considera usted que su empresa se beneficiaría con la creación de un marco regulatorio específico para la exportación de software?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 6 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| | 2 | 4 | 2.9 | 2.9 | 7.4 |
| | 3 | 32 | 23.5 | 23.5 | 30.9 |
| | 4 | 53 | 39.0 | 39.0 | 69.9 |
| | 5 | 41 | 30.1 | 30.1 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

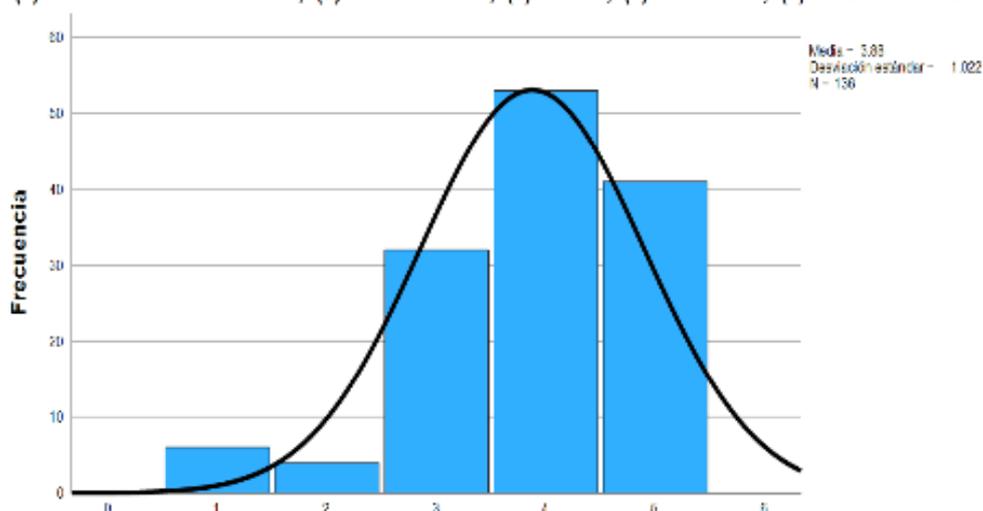
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 12

P7. Del cuestionario

7. ¿Considera usted que su empresa se beneficiaría con la creación de un marco regulatorio específico para la exportación de software?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 7, se tiene que el 39.0% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 30.1% están totalmente

de acuerdo. Sin embargo, un 23.5% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, con un menor porcentaje siendo el 2.9% indicó que están en desacuerdo y un 4.4% en total desacuerdo. En ese sentido, se puede apreciar que un mayor porcentaje de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que las empresas se podrían beneficiar en cuanto a sus exportaciones de software, con la creación de un marco regulatorio específico.

Tabla 19

P8. ¿Considera usted que el “Perú Service Summit” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 |
| | 3 | 45 | 33.1 | 35.3 |
| | 4 | 58 | 42.6 | 77.9 |
| | 5 | 30 | 22.1 | 100.0 |
| Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

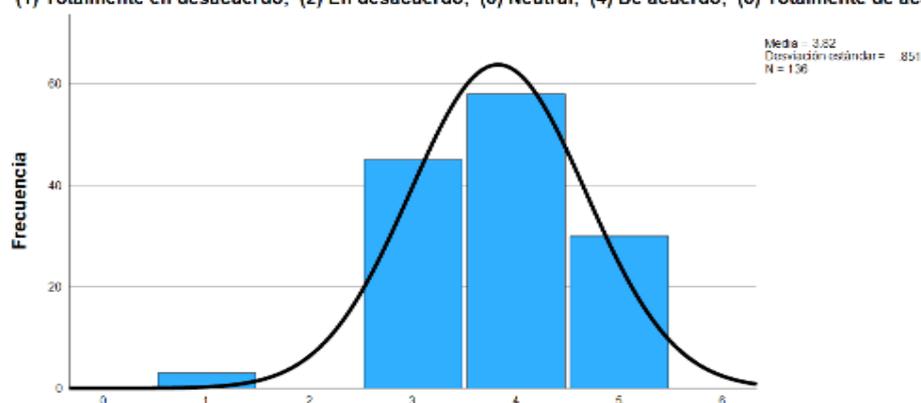
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 13

P8. Del cuestionario

8. ¿Considera usted que el “Perú Service Summit” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 8, se tiene que el 42.6% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 22.1% están totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 33.1% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, con un menor porcentaje siendo el 2.2% indicó que están en total desacuerdo. En ese sentido, se puede apreciar que un mayor porcentaje de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que el “Perú Service Summit” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Tabla 20

P9. ¿Considera usted que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

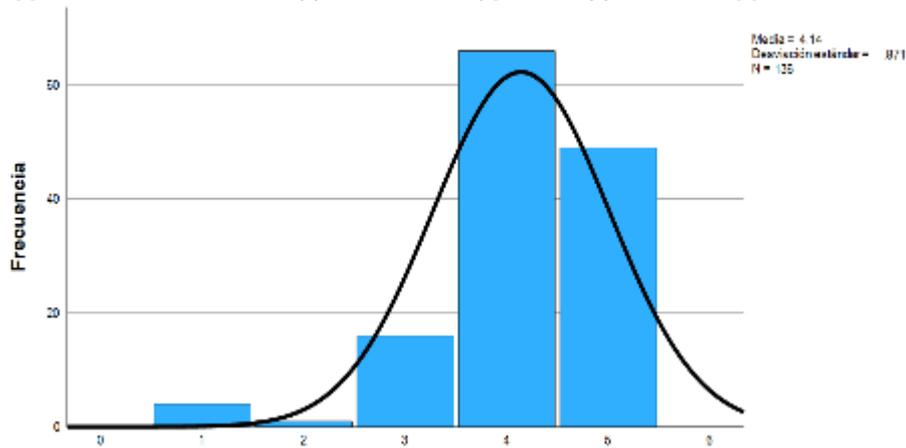
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 4 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | 2 | 1 | .7 | .7 | 3.7 |
| | 3 | 16 | 11.8 | 11.8 | 15.4 |
| | 4 | 66 | 48.5 | 48.5 | 64.0 |
| | 5 | 49 | 36.0 | 36.0 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 14

P9. Del cuestionario

9. ¿Considera usted que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 9, se tiene que el 48.5% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 36.0% están totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 11.8% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, con un menor porcentaje siendo el 0.7 y 2.9% indicó que están en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. En ese sentido, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Tabla 21

P10. ¿Considera usted que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

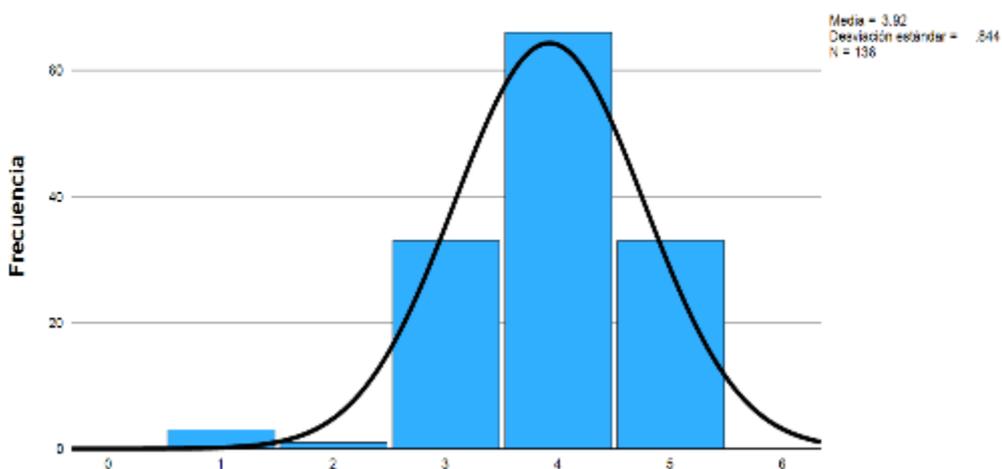
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | 2 | 1 | .7 | .7 | 2.9 |
| | 3 | 33 | 24.3 | 24.3 | 27.2 |
| | 4 | 66 | 48.5 | 48.5 | 75.7 |
| | 5 | 33 | 24.3 | 24.3 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 15

P10. Del cuestionario

10. ¿Considera usted que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 10, se tiene que el 48.5% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 24.3% están totalmente

de acuerdo. Sin embargo, un 24.3% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, con un menor porcentaje siendo el 0.7 y 2.2% indicó que están en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. En ese sentido, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Dimensión 2: Capacidad de internacionalización

Tabla 22

P11. ¿Considera usted que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

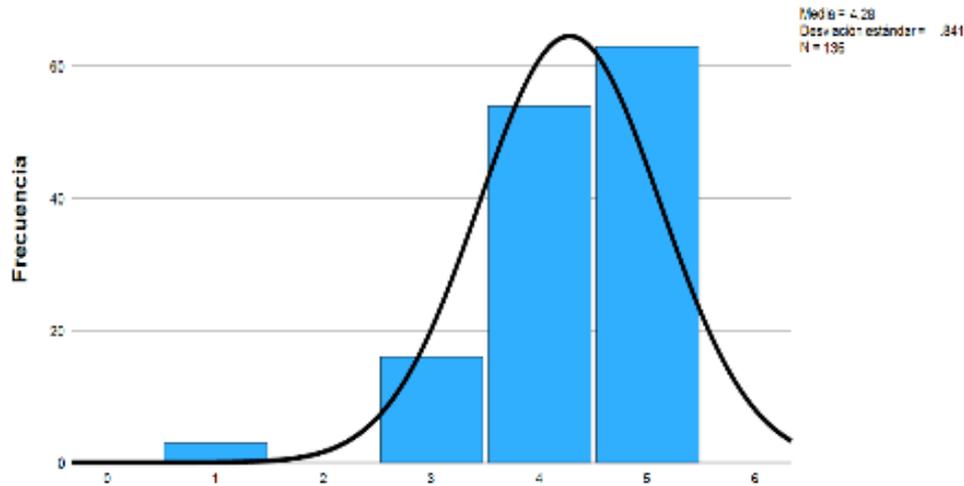
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | 3 | 16 | 11.8 | 11.8 | 14.0 |
| | 4 | 54 | 39.7 | 39.7 | 53.7 |
| | 5 | 63 | 46.3 | 46.3 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 16

P11. Del cuestionario

11. ¿Considera usted que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neu



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 11, se tiene que el 46.3% de los encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo y el 39.7% están de acuerdo. Por otro lado, solo un 11.8% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada, por último, con un menor porcentaje siendo el 2.2% indicó estar en total desacuerdo. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Tabla 23

P12. ¿Considera usted que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de exportación de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 2 | 1.5 | 1.5 |
| | 2 | 2 | 1.5 | 2.9 |
| | 3 | 23 | 16.9 | 19.9 |
| | 4 | 61 | 44.9 | 64.7 |
| | 5 | 48 | 35.3 | 100.0 |
| Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

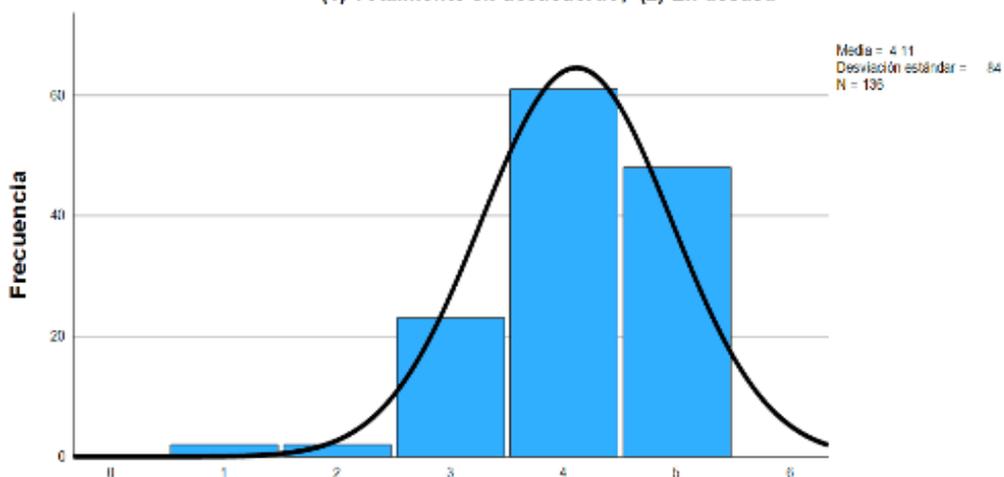
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 17

P12. Del cuestionario

12. ¿Considera usted que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de exportación de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 12, se tiene que el 44.9% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 35.3% están totalmente

de acuerdo. Por otro lado, el 16.9% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada, por último, con un doble porcentaje de 1.5% estuvieron en desacuerdo y en total desacuerdo. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de sector en estudio podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Tabla 24

P13. ¿Considera usted que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

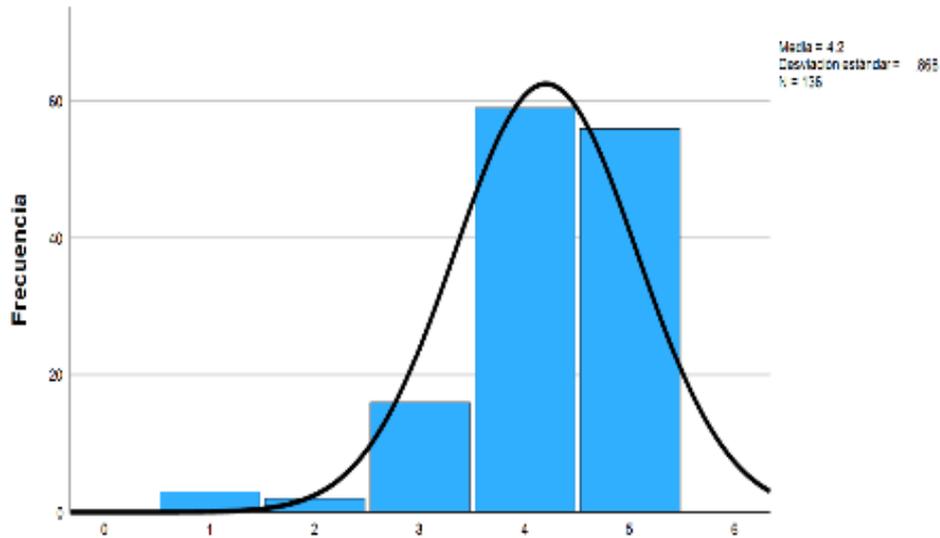
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | 2 | 2 | 1.5 | 1.5 | 3.7 |
| | 3 | 16 | 11.8 | 11.8 | 15.4 |
| | 4 | 59 | 43.4 | 43.4 | 58.8 |
| | 5 | 56 | 41.2 | 41.2 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 18

P13. Del cuestionario

13. ¿Considera usted que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neut



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 13, se tiene que el 43.4% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 41.2% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, solo un 11.8% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteado, por último, el 1.5% y 2.2% indicó estar en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Tabla 25

P14. ¿Considera usted que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o joint ventures podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

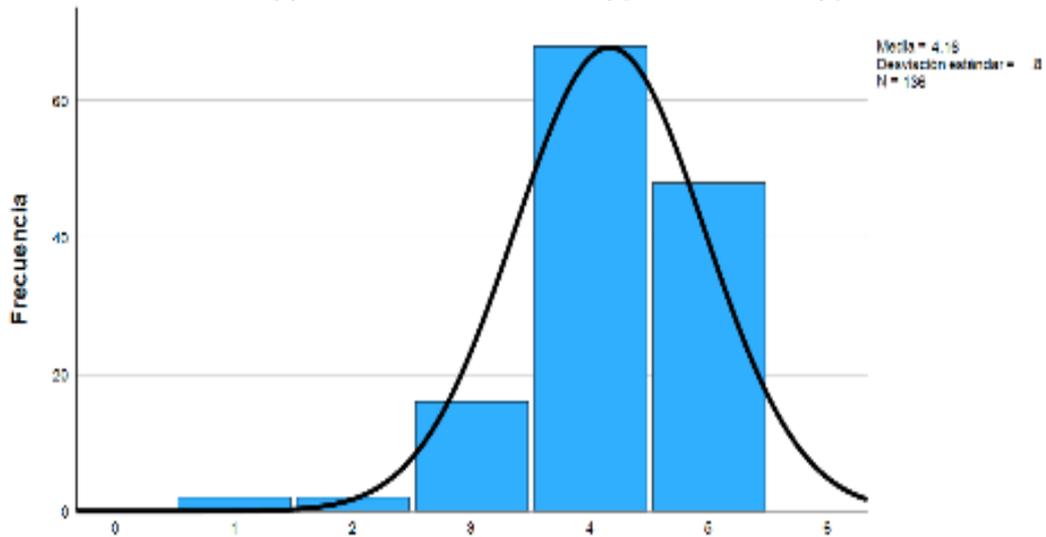
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 2 | 2 | 1.5 | 1.5 | 2.9 |
| | 3 | 16 | 11.8 | 11.8 | 14.7 |
| | 4 | 68 | 50.0 | 50.0 | 64.7 |
| | 5 | 48 | 35.3 | 35.3 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 19

P14. Del cuestionario

14. ¿Considera usted que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o joint ventures podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ne



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 14, se tiene que el 50% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 35.3% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, solo un 11.8% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada, por último, con un doble porcentaje de 1.5% estuvieron en desacuerdo y en total desacuerdo. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o *joint ventures* podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Tabla 26

P15. ¿Considera usted que existen facilidades para operar en los mercados extranjeros?

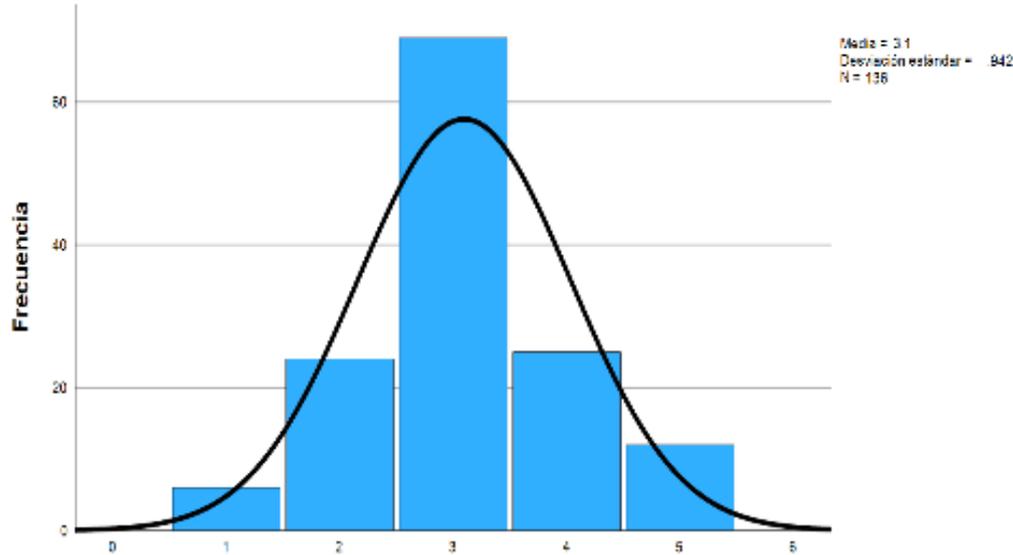
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 6 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| | 2 | 24 | 17.6 | 17.6 | 22.1 |
| | 3 | 69 | 50.7 | 50.7 | 72.8 |
| | 4 | 25 | 18.4 | 18.4 | 91.2 |
| | 5 | 12 | 8.8 | 8.8 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 20

P15. Del cuestionario

15. ¿Considera usted que existen facilidades para operar en los mercados extranjeros?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 15, se tiene que el 50.7% de los encuestados expresa su neutralidad sobre si existen facilidades para operar en los mercados extranjeros. Sin embargo, un 18.4% manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 8.8% manifiesta estar totalmente de acuerdo. Por último, el 17.6% y el 4.4% indicaron que se encontraban en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente, por lo que se puede inferir que un grupo importante de los encuestados no consideran y/o dudan que existan facilidades para operar en los mercados extranjeros.

Tabla 27

P16. ¿Considera usted que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 2 | 3 | 2.2 | 2.2 | 3.7 |
| | 3 | 28 | 20.6 | 20.6 | 24.3 |
| | 4 | 67 | 49.3 | 49.3 | 73.5 |
| | 5 | 36 | 26.5 | 26.5 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

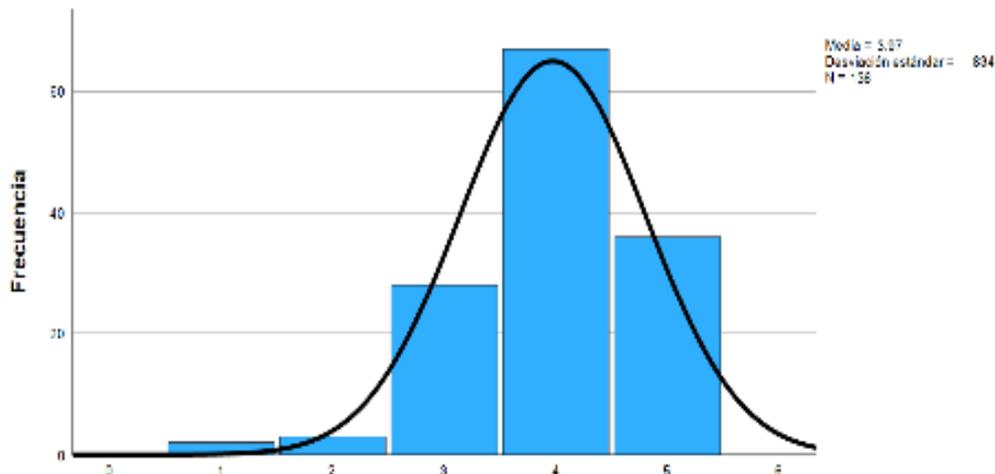
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 21

P16. Del cuestionario

16. ¿Considera usted que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 16, se tiene que el 49.3% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 26.5% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 20.6% expresa su neutralidad respecto a la pregunta

planteado, por último, el 2.2% y 1.5% indicó estar en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Dimensión 3: Certificaciones Internacionales de Calidad

Tabla 28

P17. ¿Considera usted que las certificaciones internacionales de calidad obtenidas por las empresas podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software?

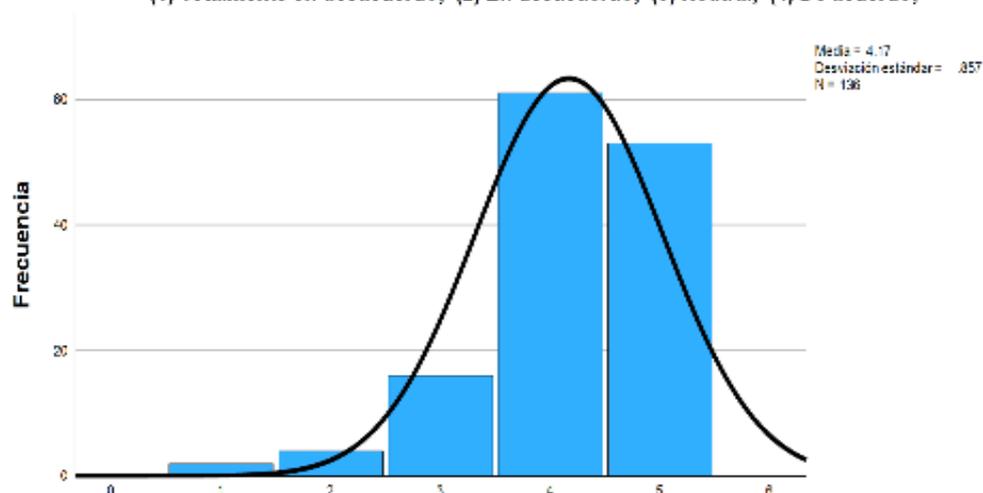
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 2 | 4 | 2.9 | 2.9 | 4.4 |
| | 3 | 16 | 11.8 | 11.8 | 16.2 |
| | 4 | 61 | 44.9 | 44.9 | 61.0 |
| | 5 | 53 | 39.0 | 39.0 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 22

P17. Del cuestionario

17. ¿Considera usted que las certificaciones internacionales de calidad obtenidas por las empresas podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo;



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 17, se tiene que el 44.9% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 39.0% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 11.8% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, el 2.9% y 1.5% indicó estar en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que obtener certificaciones internacionales de calidad podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de las empresas.

Tabla 29

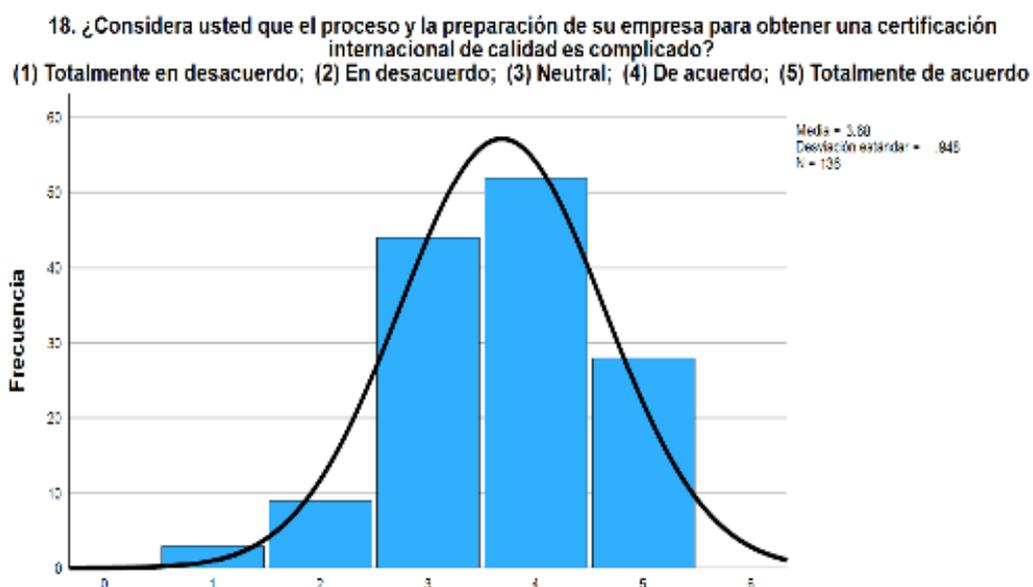
P18. ¿Considera usted que el proceso y la preparación de su empresa para obtener una certificación internacional de calidad es complicado?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | 2 | 9 | 6.6 | 6.6 | 8.8 |
| | 3 | 44 | 32.4 | 32.4 | 41.2 |
| | 4 | 52 | 38.2 | 38.2 | 79.4 |
| | 5 | 28 | 20.6 | 20.6 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 23

P18. Del cuestionario



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 18, se tiene que el 38.2% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 20.6% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 32.4% expresa su neutralidad respecto a la pregunta

planteada; por último, el 6.6% y 2.2% indicó estar en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que el proceso y la preparación de una empresa para obtener una certificación internacional de calidad es complicado.

Tabla 30

P19. ¿Considera usted que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software debería tener para competir en el mercado internacional?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 2 | 6 | 4.4 | 4.4 | 5.9 |
| | 3 | 31 | 22.8 | 22.8 | 28.7 |
| | 4 | 52 | 38.2 | 38.2 | 66.9 |
| | 5 | 45 | 33.1 | 33.1 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

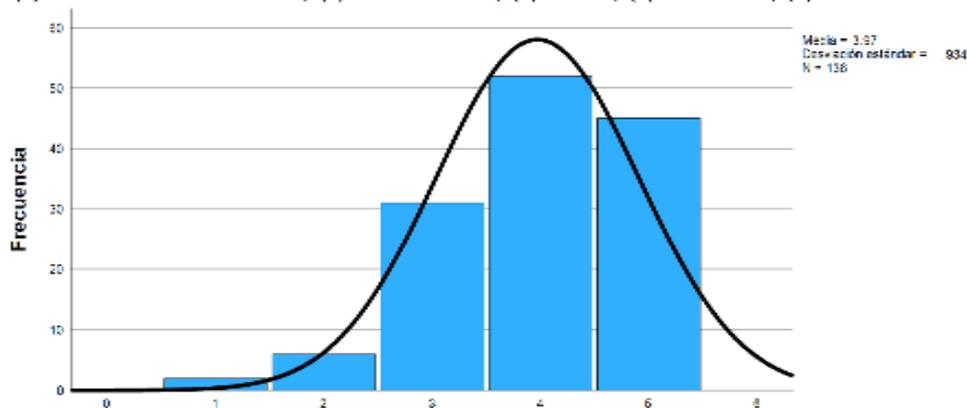
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 24

P19. Del cuestionario

19. ¿Considera usted que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software debería tener para competir en el mercado internacional?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 19, se tiene que el 38.2% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 33.1% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 22.8% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, el 4.4% y 1.5% indicó estar en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software debería tener para competir en el mercado internacional.

Tabla 31

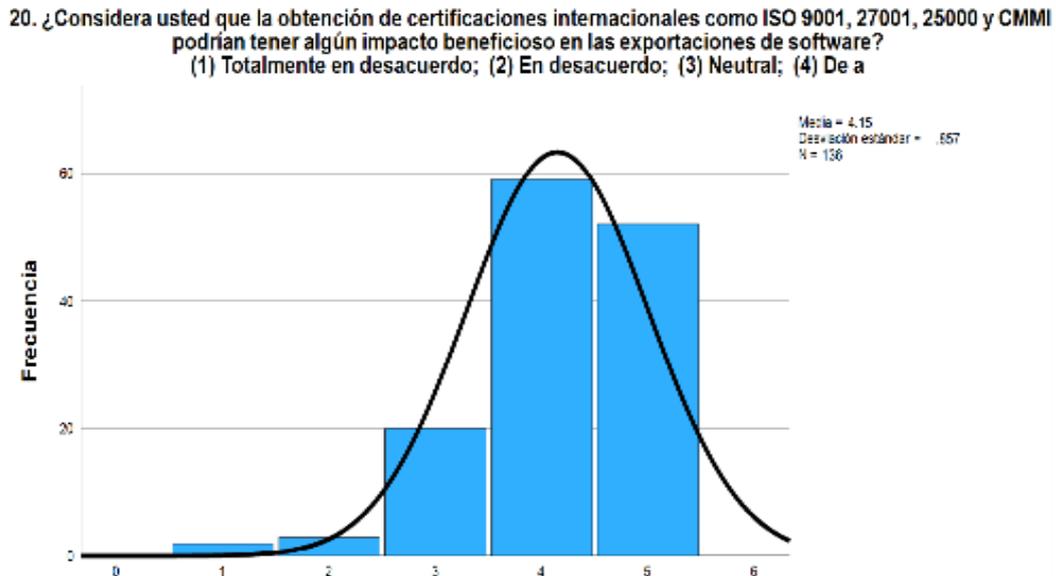
P20. ¿Considera usted que la obtención de certificaciones internacionales como ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 2 | 3 | 2.2 | 2.2 | 3.7 |
| | 3 | 20 | 14.7 | 14.7 | 18.4 |
| | 4 | 59 | 43.4 | 43.4 | 61.8 |
| | 5 | 52 | 38.2 | 38.2 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 25

P20. Del cuestionario



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 20, se tiene que el 43.4% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 38.2% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 14.7% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, el 2.2% y 1.5% indicó estar en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que la obtención de certificaciones internacionales como la ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software.

Tabla 32

P21. ¿Considera usted que obtener una certificación de calidad mejora la calidad de sus servicios de software?

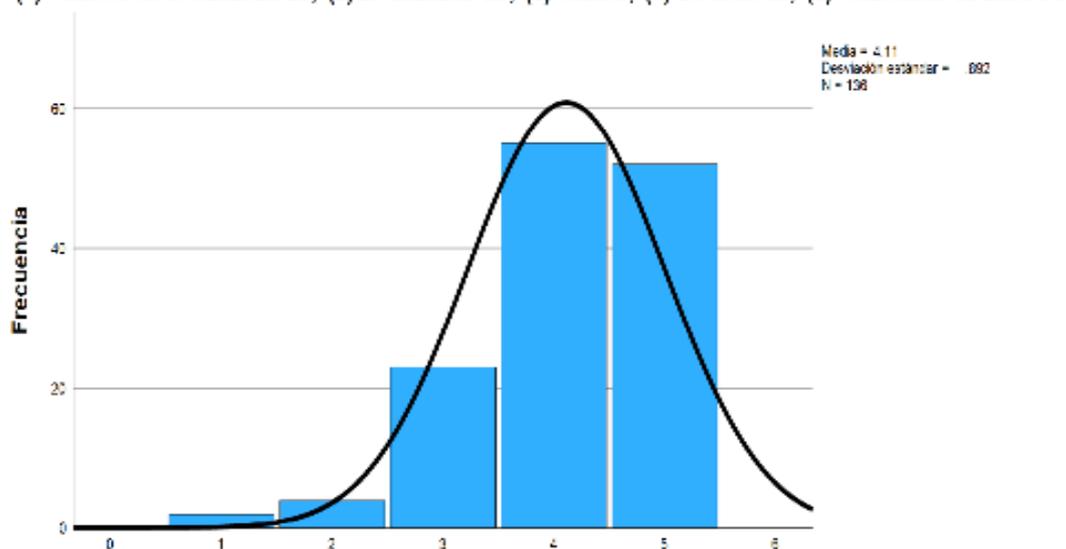
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 2 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | 2 | 4 | 2.9 | 2.9 | 4.4 |
| | 3 | 23 | 16.9 | 16.9 | 21.3 |
| | 4 | 55 | 40.4 | 40.4 | 61.8 |
| | 5 | 52 | 38.2 | 38.2 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 26

P21. Del cuestionario

21. ¿Considera usted que obtener una certificación de calidad mejora la calidad de sus servicios de software?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 21, se tiene que el 40.4% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 38.2% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 16.9% expresa su neutralidad respecto a la pregunta

planteada; por último, el 2.9% y 1.5% indicó estar en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que la obtención de una certificación de calidad mejora la calidad de los servicios de software.

Tabla 33

P22. ¿Considera usted que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de sus clientes con respecto a sus servicios de software?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | 3 | 14 | 10.3 | 10.3 | 12.5 |
| | 4 | 63 | 46.3 | 46.3 | 58.8 |
| | 5 | 56 | 41.2 | 41.2 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

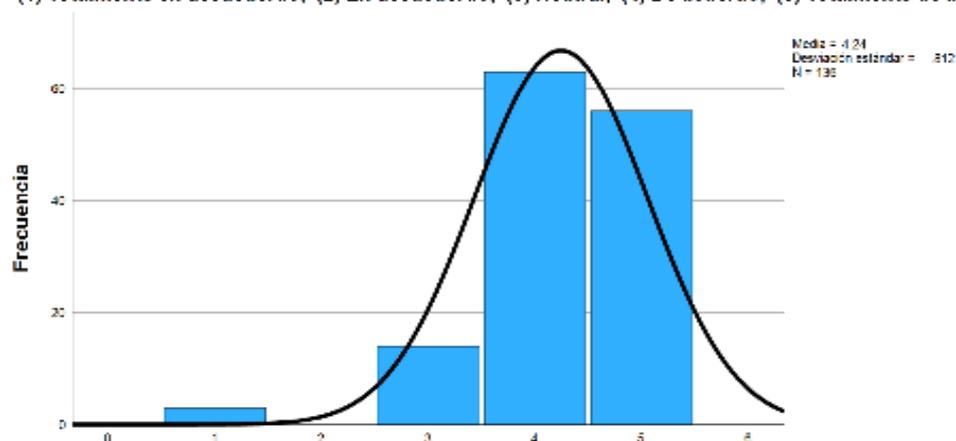
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 27

P22. Del cuestionario

22. ¿Considera usted que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de sus clientes con respecto a sus servicios de software?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 22, se tiene que el 46.3% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 41.2% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 10.3% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, tan solo el 2.2% indicó estar en total desacuerdo. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de los clientes con respecto a los servicios de software de las empresas.

Tabla 34

P23. ¿Considera usted que obtener certificaciones de calidad mejora su reputación y credibilidad en el mercado internacional?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | 3 | 17 | 12.5 | 12.5 | 14.7 |
| | 4 | 61 | 44.9 | 44.9 | 59.6 |
| | 5 | 55 | 40.4 | 40.4 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

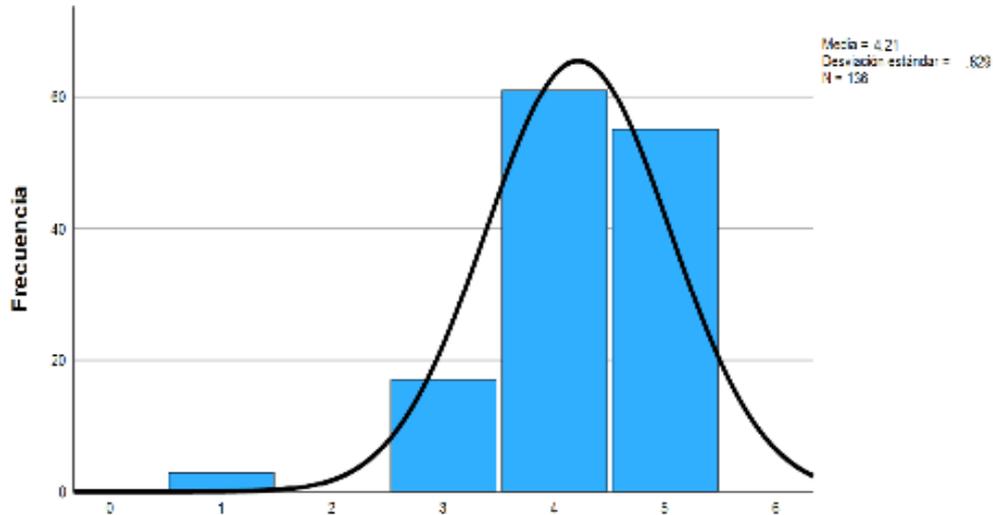
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 28

P23. Del cuestionario

23. ¿Considera usted que obtener certificaciones de calidad mejora su reputación y credibilidad en el mercado internacional?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 23, se tiene que el 44.9% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 40.4% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 12.5% expresa su neutralidad respecto a la pregunta planteada; por último, tan solo el 2.2% indicó estar en total desacuerdo. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que obtener certificaciones de calidad para las empresas de software mejora la reputación y credibilidad en el mercado internacional.

4.1.2.2. Variable dependiente: exportación de software

Tabla 35

P24. ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones de servicios de software se ha incrementado en el 2023?

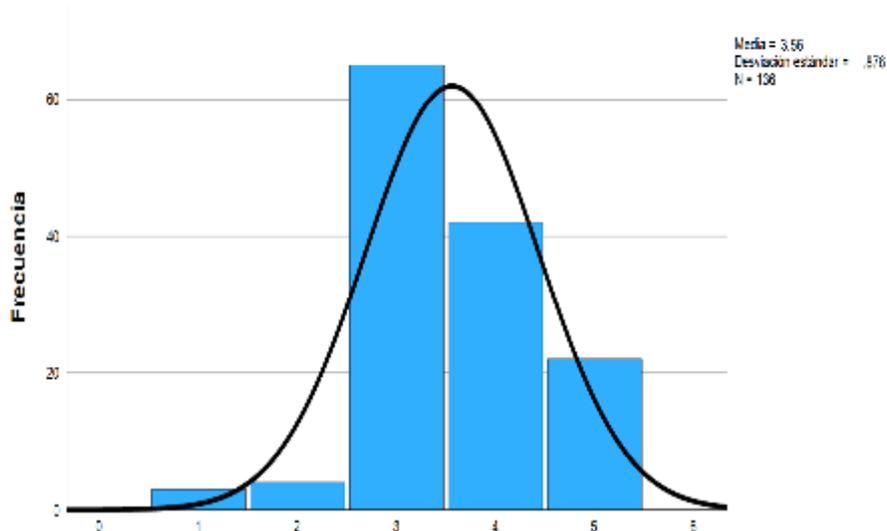
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | 2 | 4 | 2.9 | 2.9 | 5.1 |
| | 3 | 65 | 47.8 | 47.8 | 52.9 |
| | 4 | 42 | 30.9 | 30.9 | 83.8 |
| | 5 | 22 | 16.2 | 16.2 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 29

P24. Del cuestionario

24. ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones de servicios de software se ha incrementado en el año 2023?
 (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 24, se tiene que el 47.8% de los encuestados expresa su neutralidad sobre si la cantidad de exportaciones de servicios de software se incrementó para el 2023. Asimismo, un 30.9% señala estar de acuerdo con el incremento de las exportaciones de servicios de software en el 2023, mientras que el 16.2% señala estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 2.9% y el 2.2% indicaron que se encontraban en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente.

Tabla 36

P25. ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones realizadas en el año 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa?

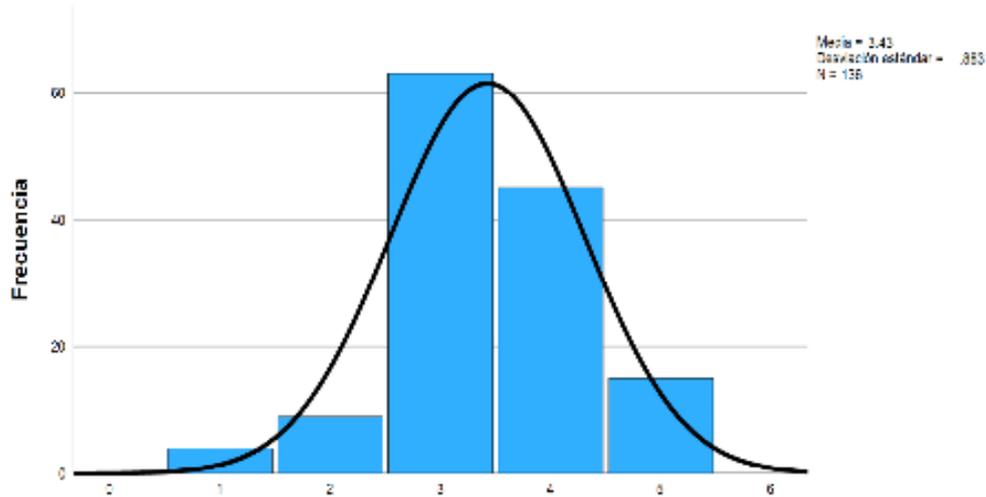
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 4 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | 2 | 9 | 6.6 | 6.6 | 9.6 |
| | 3 | 63 | 46.3 | 46.3 | 55.9 |
| | 4 | 45 | 33.1 | 33.1 | 89.0 |
| | 5 | 15 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 30

P25. Del cuestionario

25. ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones realizadas en el año 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 25, se tiene que el 46.3% de los encuestados expresa su neutralidad sobre si la cantidad de exportaciones realizadas en el 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa. Asimismo, un 33.1% señala estar de acuerdo con el incremento de las exportaciones de servicios de software en el 2023, mientras que el 11.0% señala estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 6.6% y el 2.9% indicaron que se encontraban en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente.

Tabla 37

P26. ¿Considera usted que un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 6 | 4.4 | 4.4 | 4.4 |
| | 2 | 11 | 8.1 | 8.1 | 12.5 |
| | 3 | 59 | 43.4 | 43.4 | 55.9 |
| | 4 | 46 | 33.8 | 33.8 | 89.7 |
| | 5 | 14 | 10.3 | 10.3 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

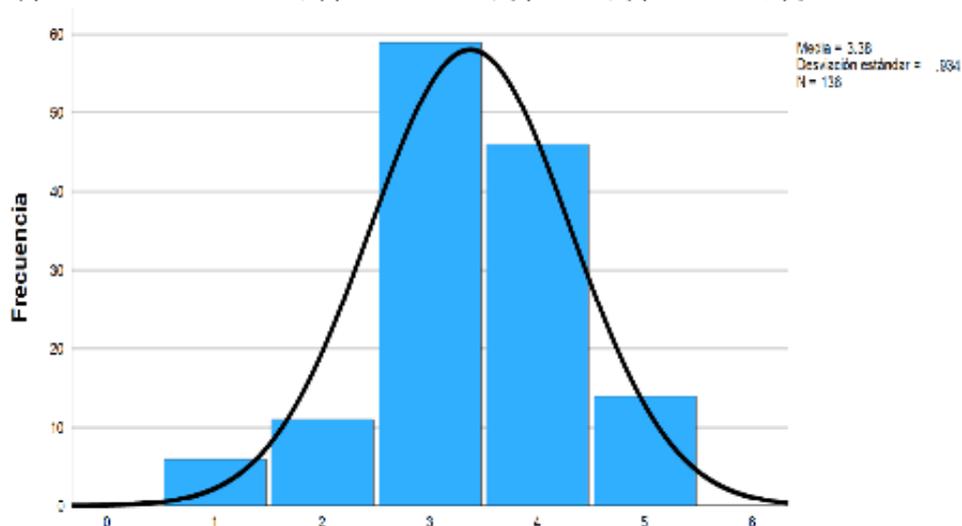
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 31

P26. Del cuestionario

26. ¿Considera usted que un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 26, se tiene que el 43.4% de los encuestados expresa su neutralidad sobre si un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software.

Asimismo, el 33.8% señala estar de acuerdo, y el 10.3% señala estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 8.1% y el 4.4% indicaron que se encontraban en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente.

Tabla 38

P27. ¿Considera usted que el porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el 2023?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 | 4 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | 2 | 9 | 6.6 | 6.6 | 9.6 |
| | 3 | 63 | 46.3 | 46.3 | 55.9 |
| | 4 | 45 | 33.1 | 33.1 | 89.0 |
| | 5 | 15 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

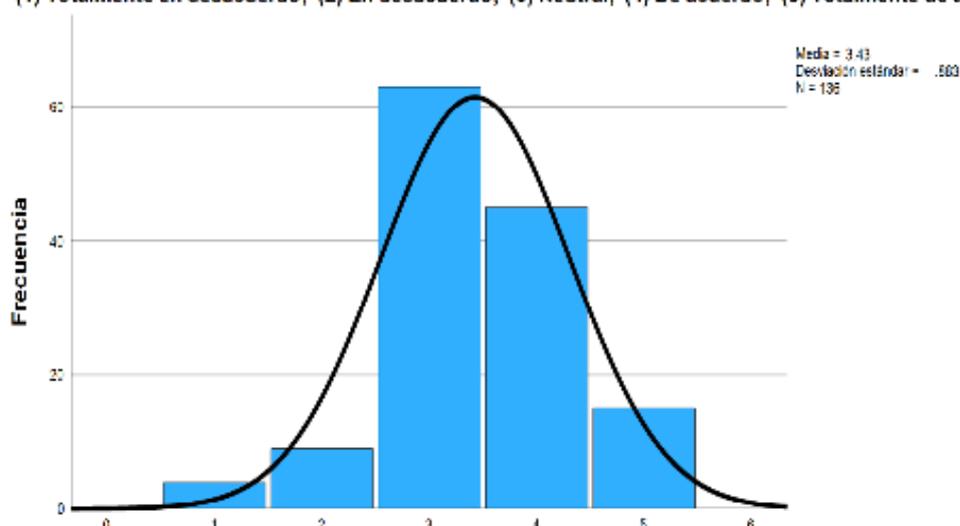
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 32

P27. Del cuestionario

27. ¿Considera usted que el porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el año 2023?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 27, se tiene que el 46.3% de los encuestados expresa su neutralidad sobre si un porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el año 2023. Asimismo, el 33.1% señala estar de acuerdo, y el 11.0% señala estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 6.6% y el 2.9% indicaron que se encontraban en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente.

Tabla 39

P28. ¿Considera usted que el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el 2023?

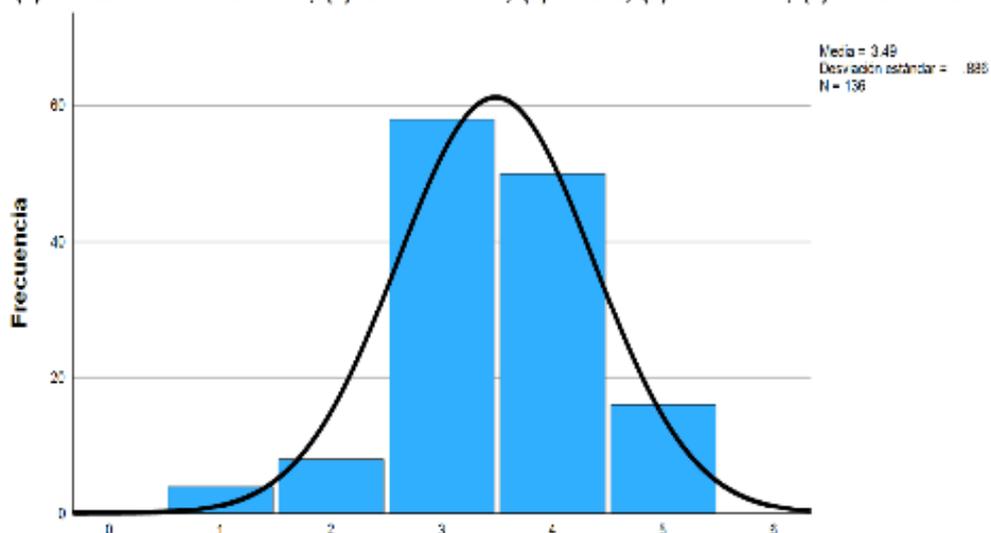
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 4 | 2.9 | 2.9 | 2.9 |
| | 2 | 8 | 5.9 | 5.9 | 8.8 |
| | 3 | 58 | 42.6 | 42.6 | 51.5 |
| | 4 | 50 | 36.8 | 36.8 | 88.2 |
| | 5 | 16 | 11.8 | 11.8 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 33

P28. Del cuestionario

28. ¿Considera usted que el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el año 2023?
(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 28, se tiene que el 42.6% de los encuestados expresa su neutralidad sobre si el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el 2023. Asimismo, el 36.8% señala estar de acuerdo, y el 11.8% señala estar totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 5.9% y el 2.9% indicaron que se encontraban en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente.

Tabla 40

P29. ¿Considera usted que exportar a una gran cantidad de países mejora su posición competitiva en el mercado internacional?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | 1 | 3 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | 2 | 5 | 3.7 | 3.7 | 5.9 |
| | 3 | 18 | 13.2 | 13.2 | 19.1 |
| | 4 | 63 | 46.3 | 46.3 | 65.4 |
| | 5 | 47 | 34.6 | 34.6 | 100.0 |
| | Total | 136 | 100.0 | 100.0 | |

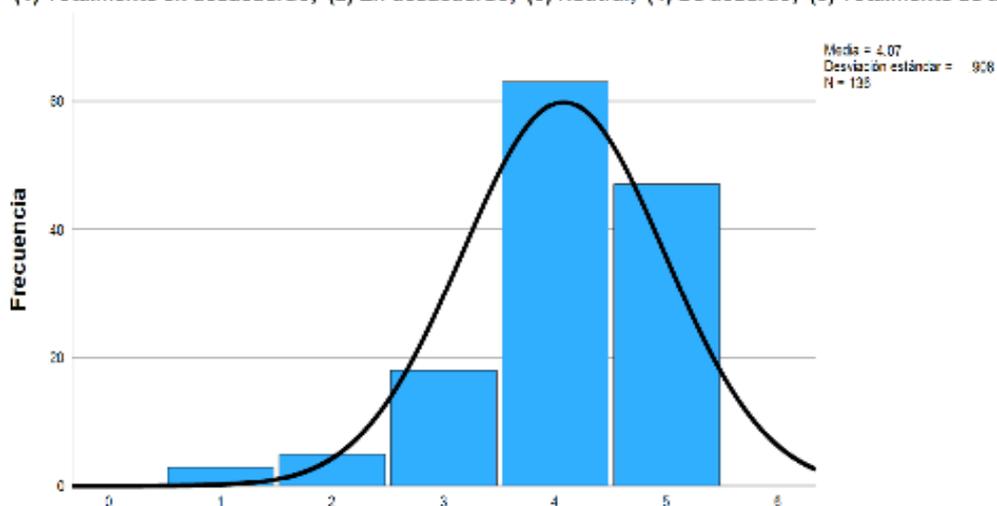
Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Figura 34

P29. Del cuestionario

29. ¿Considera usted que exportar a una gran cantidad de países mejora su posición competitiva en el mercado internacional?

(1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Neutral; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo



Nota: Encuesta a gerentes y/o jefes de las áreas de exportación de software

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta 29, se tiene que el 46.3% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo y el 34.6% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 13.2% expresa su neutralidad respecto a la pregunta

planteada; por último, el 3.7% indicó estar en desacuerdo, y el 2.2% en total desacuerdo. Al respecto, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados se encuentra de acuerdo con la aseveración planteada, por lo cual se puede inferir que el exportar a una gran cantidad de países mejora la posición competitiva en el mercado internacional del sector de servicios software.

4.2. Resultados Inferenciales

En este subcapítulo, se enfatizan los hallazgos inferenciales de la presente investigación, para ello se realizaron las pruebas de normalidad y se determinó la prueba de correlación a utilizar. Además, se obtuvieron las pruebas de asociación entre los constructos correspondientes, que son detallado en las interpretaciones siguientes:

4.2.1. Pruebas de Normalidad

El análisis inferencial comienza con la obtención de pruebas de normalidad, que indican una normalidad en su dispersión al encontrar un rango significativo y superior al 0.05. Si, por el contrario, el índice es inferior a 0.05, no se demuestra una normalidad en su dispersión. Por lo tanto, cuando se demuestra una normalidad en su distribución, se debe emplear la prueba paramétrica de Pearson; en caso contrario, se debe emplear la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. En tal sentido, se detalla lo siguiente:

Tabla 41*Pruebas de normalidad*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|---|---------------------------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| VI: Factores relevantes | 0,146 | 136 | 0,001 |
| D1 VI: Apoyo gubernamental | 0,121 | 136 | 0,001 |
| D2 VI: Capacidad de internacionalización | 0,197 | 136 | 0,001 |
| D3 VI: Certificaciones internacionales de calidad | 0,143 | 136 | 0,001 |
| VD: Exportaciones de software | 0,116 | 136 | 0,001 |

Nota: Elaboración propia con SPSS

En la tabla de pruebas de normalidad, los resultados se han determinado a partir de la prueba de Kolmogorov-Smirnov puesto que la muestra fue conformada por 136 personas (> 50). En tal sentido, se ha analizado los grados de significancia de ambas variables, donde se puede observar un índice significativo inferior al 0.05; lo que refleja que la muestra tiene una distribución no normal es por ello por lo que, los valores no poseen una normalidad en su dispersión; por lo cual, se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para medir las variables.

4.3. Contrastación de las hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H1: Los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023 son: El apoyo gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad.

H0: Los factores relevantes que no se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023 son: El apoyo gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad.

Tabla 42

Correlación no paramétrica Rho de Spearman entre las variables factores relevantes y exportaciones de software

| | | V1: Factores relevantes | V2: Exportaciones de software |
|-------------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | V1: Factores relevantes | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . <0,001 |
| | | N | 136 |
| V2: Exportaciones de software | | Coeficiente de correlación | 0,633** |
| | | Sig. (bilateral) | <0.001 |
| | | N | 136 |

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

Nota: Elaboración propia con SPSS

De la tabla 42, se evidencia la existencia de una relación de 0,633 entre las variables: V1 factores relevantes y V2 exportaciones de software, lo que indica una correlación estadísticamente significativa en el nivel de 0,01. Asimismo, el valor de p_valor es igual a 0,001, es decir, es menor a 0,05 ($,001 < 0,05$). De modo que, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), sosteniendo que los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023 son: El apoyo

gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad.

4.1.4.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

H1: El apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

H0: El apoyo gubernamental no es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 43

Correlación no paramétrica Rho de Spearman entre la dimensión apoyo gubernamental y la variable exportaciones de software

| | | V1 D1: Apoyo gubernamental | V2: Exportaciones de software |
|-----------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | V1 D1: Apoyo gubernamental | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,577** |
| | | N | . |
| | | | <0,001 |
| | V2: Exportaciones de software | Coeficiente de correlación | 0,577** |
| | | Sig. (bilateral) | 1.000 |
| | | N | <0,001 |
| | | | . |
| | | | <0,001 |
| | | N | 136 |
| | | | 136 |

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

Nota: Elaboración propia con SPSS

De la tabla 43, se evidencia la existencia de una relación de 0,577 entre la dimensión (V1D1) apoyo gubernamental y la variable dependiente (V2)

exportaciones de software, lo que indica una correlación estadísticamente significativa en el nivel de 0,01. Asimismo, el valor de p_valor es igual a 0,001, es decir, es menor a 0,05 ($,001 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), sosteniendo que el apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

4.1.4.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

H1: La capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

H0: La capacidad de internacionalización no es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 44

Correlación no paramétrica Rho de Spearman entre la dimensión capacidad de internacionalización y la variable exportaciones de software

| | | V1 D2: Capacidad de internacionalización | V2: Exportaciones de software |
|-----------------|--|--|-------------------------------|
| Rho de Spearman | V1 D2: Capacidad de internacionalización | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,599** |
| | | N | <0,001 |
| | | | 136 |
| | V2: Exportaciones de software | Coeficiente de correlación | 0,599** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | <0,001 |
| | | | 136 |

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

Nota: Elaboración propia con SPSS

De la tabla 44, se evidencia la existencia de una relación de 0,599 entre la dimensión (V1D2) capacidad de internacionalización y la variable dependiente (V2) exportaciones de software, lo que indica una correlación estadísticamente significativa en el nivel de 0,00101. Asimismo, el valor de p_valor es igual a 0,001, es decir, es menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), sosteniendo que la capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

4.1.4.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

H1: Las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

H0: Las certificaciones internacionales de calidad no son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 45

Correlación no paramétrica Rho de Spearman entre la dimensión certificaciones internacionales de calidad y la variable exportaciones de software

| | | | V1 D3: Certificaciones internacionales de calidad | V2: Exportaciones de software |
|-----------------|--|--|--|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | V1 D3: Certificaciones internacionales de calidad | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1.000 . 136 | 0.528** <0.001 136 |
| | V2: Exportaciones de software | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 0.528** <0.001 136 | 1.000 . 136 |

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

Nota: Elaboración propia con SPSS

De la tabla 45, se evidencia la existencia de una relación de 0,528 entre la dimensión (V1D3) capacidad de internacionalización y la variable dependiente (V2) exportaciones de software, lo que indica una correlación estadísticamente significativa en el nivel de 0,01. Asimismo, el valor de p-valor es igual a 0,001, es

decir, es menor a 0,05 ($0,001 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), sosteniendo que las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En el presente capítulo se discuten los resultados del análisis realizado para estudiar los factores relevantes que se relacionan en las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023; basado en una muestra aleatoria de 136 personas con el cargo de gerentes y/o jefes del área de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la zona 7 de Lima Metropolitana. Para lograr ello, la discusión de los resultados será explicada en títulos que comprenden el objetivo general y los objetivos específicos formulados en esta investigación.

5.1.1. Discusión de resultados del objetivo general

De acuerdo con el objetivo general de la presente investigación, mismo que se orienta a determinar los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023, se pudo encontrar que el coeficiente de correlación de Spearman (prueba no paramétrica) entre los factores relevantes y las exportaciones de software del mencionado grupo de empresas es positivo y tiene un valor de 0,633 (con un p-valor $< 0,001$). En ese sentido, es posible concluir que el apoyo gubernamental, así como la capacidad de internacionalización de las empresas; y, las certificaciones de calidad se relacionan positiva y significativamente en la cantidad de exportaciones de software de las empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, en el 2023.

Con base en lo mencionado en el párrafo anterior, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la presente investigación, la cual indica que los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas

peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023 son: El apoyo gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad. Estos resultados son corroborados por Alday y Chanamé (2020) quienes en su investigación llegan a concluir que contar con el apoyo del gobierno es esencial para las exportaciones de servicios de software, ya que su función es brindar herramientas adecuadas para fomentar la internacionalización, así también las certificaciones internacionales de calidad son un componente crucial para el reconocimiento internacional. En contrastación con el estudio previo, se destaca a Malik & Velan (2020) quienes encontraron que las principales variables que impulsan el aumento de exportaciones de TI son: la demanda externa, el capital humano, el tipo de cambio y el índice de apertura. En esa misma línea de contrariedad, Kumar et al., (2022) determinaron que, el capital humano capacitado, de bajo costo y bilingüe, es un factor relevante el cual desencadena otros factores de éxito. En tal sentido, se puede observar que existen diversas connotaciones y apreciaciones respecto a los factores más relevantes en las exportaciones de software. Sin embargo, es importante mencionar que los hallazgos obtenidos en el presente trabajo de investigación se encuentran respaldados por el modelo de Heeks y Nicholson (2002), el cual expone cinco factores de éxito en los que un país debe enfocarse para lograr expandirse y ser competitivo a nivel internacional: demanda; visión y estrategia nacional (apoyo gubernamental); vínculos internacionales y confianza (capacidad para internacionalizarse); características de la industria de software (el tamaño, la competitividad, la agrupación y la colaboración); y, factores de entradas nacionales / infraestructura (Certificaciones Internacionales de Calidad, capital humano, tecnología, finanzas, I+D).

Entonces, en base a los resultados obtenidos, se puede compartir muchas coincidencias con los resultados de investigaciones previas, en cuanto a los factores relevantes que se relacionan de manera positiva con las exportaciones de software, las cuales se han sustentado en las teorías de estudio. En tal sentido, se confirma la importancia de las políticas gubernamentales en materia de comercio exterior, así como los beneficios tributarios hacia las empresas exportadoras de software como una herramienta de apalancamiento para el incremento de las exportaciones de software de las empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana. Asimismo, cabe recalcar que el apoyo gubernamental no es suficiente para que una empresa de la mencionada zona puede incrementar sus exportaciones, sino que es también importante que dichas empresas, tengan capacidad de internacionalizarse, generar vínculos internacionales y diversificar su oferta, ya sea por sus propios medios o con ayuda del gobierno. Finalmente, si estas empresas no invierten en certificaciones internacionales de calidad en todos los niveles (como empresa, capital humano, tecnología y desarrollo de software, estándares de gestión de proyectos, investigación y desarrollo, etc.), pueden ver mellada su producción y su capacidad exportadora de software.

5.1.2. Discusión de resultados del objetivo específico 1

Con relación al objetivo específico 1, determinar si el apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023; se pudo encontrar que sí existe una relación entre la dimensión de apoyo gubernamental y la variable de exportaciones de software, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,577 (con un p-valor $< 0,001$). Es decir,

existe una relación positiva y significativa entre el apoyo gubernamental y las exportaciones de software por parte de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, en el 2023.

Con base en lo indicado en el párrafo anterior, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la presente investigación, la cual indica que el apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

Este resultado es confirmado en la investigación llevada a cabo por (Romero y Lopez, 2019) quienes determinaron que no solo una infraestructura en telecomunicaciones garantiza las exportaciones de servicios de software, sino también contar con instituciones y políticas públicas que fomenten las exportaciones de servicios de software. Así también, Alday y Chanamé (2020) confirman a través de la escala de Likert, la importancia del factor gobierno gracias a medidas normativas para desarrollar las exportaciones del sector. Asimismo, el resultado se ajusta a lo que Cano y Díaz (2020) afirmaron al demostrar que la visión y política del gobierno es uno de los factores que determina el desarrollo de la exportación de servicios. Sin embargo, difiere con lo hallado por Bautista y Cárdenas (2021) quienes concluyeron que, desde el punto de vista de fondos y programas existentes, el apoyo gubernamental no impacta en la cantidad de exportaciones de servicios de software de las empresas. En ese contexto, se observa que existen diferentes apreciaciones y/o conclusiones respecto al factor del apoyo gubernamental, sin embargo es importante respaldar los hallazgos obtenidos (en materia de apoyo gubernamental) en el presente trabajo de investigación con el "modelo Oval" de Carmel (2003) el cual señala que el factor apoyo gubernamental juega un papel crucial para el éxito de las exportaciones de

software de un país porque puede afectar a otros factores tales como los salarios, la calidad de vida, la infraestructura tecnológica, el capital y las características de la industria.

Finalmente, con base en los resultados obtenidos y mostrados en el presente trabajo de investigación, podemos afirmar que las políticas gubernamentales, especialmente las relacionadas con el comercio exterior de servicios juegan un papel crucial para impulsar el desarrollo exportador de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, en el 2023. La cantidad de exportaciones de las empresas peruanas depende directamente del grado de participación y apoyo por parte del gobierno central, estos pueden incluir incentivos tributarios por ejemplo y/o programas gubernamentales que fomenten el espíritu exportador de las empresas peruanas. Asimismo, el gobierno es responsable de brindar las condiciones para generar un ecosistema de crecimiento del sector de exportación de software, en base a legislación específica que beneficie a las empresas del sector.

5.1.3. Discusión de resultados del objetivo específico 2

Con relación al objetivo específico 2, determinar si la capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023, se pudo encontrar que sí existe una relación entre la dimensión capacidad de internacionalización y la variable de exportaciones de software, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,599 (con un p-valor $< 0,001$). Es decir, existe una relación positiva y significativa entre la capacidad de internacionalización y las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, en el 2023.

Con base en lo indicado en el párrafo anterior, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la presente investigación, la cual indica que la capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

Este resultado es confirmado por Bautista y Cardenas (2021) quienes determinaron que la capacidad de internacionalización es el factor con mayor impacto en la exportación de las empresas de software, y es una de las principales limitantes; asimismo, el contar con experiencia exportadora es determinante para un mejor desenvolvimiento de las ventas internacionales de la empresa, ya que permite una correcta búsqueda de mercados e identificación de canales internacionales. Así también, en los hallazgos de (Gil & Lopez, 2020) se encontraron que, la capacidad que tienen las empresas para internacionalizarse puede verse afectada negativamente especialmente cuando las empresas no tengan acceso a redes de innovación. En ese sentido, es importante respaldar los hallazgos encontrados y expresados por los autores ya mencionados con el Modelo Uppsala, el cual afirma, según Johanson y Vahlne (1977), que la internacionalización incrementa los recursos conforme se va adquiriendo experiencia en el mercado.

En ese contexto, y con base en los resultados de la presente investigación podemos afirmar que el potencial exportador de las empresas de la zona 7 de Lima Metropolitana radica en gran medida en su capacidad de internacionalizarse. Si una empresa es capaz de internacionalizarse, podrá competir directamente con otras empresas extranjeras ofreciendo productos de software (exportación), sin embargo, para que esto suceda se requiere que las empresas cumplan con determinadas condiciones y que la visión y/o misión de las empresas contemple su inserción en

el mercado internacional. Finalmente, es necesario que el gobierno ofrezca capacitaciones a las empresas exportadoras y/o invierta en descubrir nichos de mercado y consolidar al sector de empresas exportadoras de software como marca país, de forma que puedan competir en igualdad de condiciones con los sectores empresariales análogos de los demás países de la región.

5.1.4. Discusión de resultados del objetivo específico 3

Con relación al objetivo específico 3, determinar si las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023, se pudo encontrar lo siguiente: sí existe una relación entre la dimensión certificaciones internacionales de calidad y la variable de exportaciones de software, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,528 (con un p-valor $< 0,001$). Es decir, existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Con base en lo indicado en el párrafo anterior, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la presente investigación, la cual indica que las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.

Este resultado es confirmado por (Bautista y Cardenas, 2021) quienes concluyeron que la obtención de certificaciones internacionales de calidad tiene un impacto sobre el rendimiento exportador y que, además, ayudan a acelerar la internacionalización de las empresas. Así también Kumar & MazharP (2022) refieren que las certificaciones de calidad de las empresas contribuyen al éxito del país. Asimismo, Alday y Chanamé (2020) demostraron que las certificaciones se

relacionan de manera positiva en las exportaciones y concluyeron que es un factor importante que sirve para ser reconocidos en el exterior.

Finalmente, y con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, podemos afirmar que la demanda de exportación de software (y por tanto el desarrollo de la capacidad exportadora) para las empresas de la zona 7 de Lima metropolitana en 2023 es directamente proporcional a la cantidad y prestigio de las certificaciones internacionales de calidad con las que cuentan las empresas exportadoras. Esto tiene sentido, si consideramos que los potenciales clientes probablemente no cuenten con una referencia adecuada respecto de la empresa exportadora de software, entonces requieren que las mencionadas empresas se encuentren alineadas a estándares internacionales que permitan determinar y/o asegurar una calidad mínima en el producto final a ser exportado. En muchos casos, estas certificaciones internacionales de calidad terminan siendo un factor determinante y no negociable para la contratación y/o adquisición de un determinado software.

CONCLUSIONES

Esta sección presenta las conclusiones en función de los resultados obtenidos, los cuales están basados en los objetivos propuestos, comenzando con el objetivo general y continuando con cada una de las dimensiones correspondientes detalladas en los objetivos específicos.

Respecto al objetivo general del presente trabajo de investigación, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la variable independiente “factores relevantes” y la variable dependiente “exportaciones de software”; en tal sentido, se determina que los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023 son: El apoyo gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad. Es decir, las dimensiones mencionadas son factores relevantes y necesarios en las empresas exportadoras de software, ya que les permiten competir en el mercado global. El apoyo gubernamental juega un papel crucial al ofrecer incentivos y políticas que facilitan el crecimiento y la competitividad internacional. La capacidad de internacionalización, por su lado, habla del grado de adaptabilidad de las empresas para satisfacer a los mercados extranjeros, mientras que el contar con certificaciones internacionales de calidad es un diferenciador que genera confianza en los clientes internacionales y asegura que los productos cumplan con los estándares globales. En conjunto, estos factores fortalecen la posición de las empresas a nivel de comercio exterior, potenciando su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Con respecto al primer objetivo específico, se determina que el apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de

software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023; demostrándose que el apoyo gubernamental posee una relación positiva y significativa en las exportaciones de software; la cual se puede manifestar de distintas maneras, tales como la implementación de políticas gubernamentales favorables, la creación de incentivos fiscales, la promoción de la innovación tecnológica y la facilitación del acceso a mercados internacionales. La tarea del gobierno debe ser generar un entorno regulatorio específico que promueva la competitividad empresarial, eliminando las barreras burocráticas y simplificando los procesos de exportación de software. Asimismo, el gobierno debe materializar su apoyo mediante la creación de más incentivos fiscales. Estos incentivos ayudan a reducir la carga financiera de las empresas, permitiéndoles reinvertir sus recursos en investigación y desarrollo y mantenerse competitivos. También ayudan al proceso de internacionalización de las empresas, brindando los recursos necesarios para participar en capacitaciones y ferias internacionales, establecer alianzas estratégicas con actores globales y adaptar su oferta a los mercados extranjeros. Finalmente, los gobiernos pueden facilitar el acceso a mercados internacionales de sus empresas locales, a través de industrias conexas y de apoyo, tales como el Perú Service Summit, programas de asistencia técnica, ferias internacionales y/o misiones comerciales.

Del mismo modo, para el segundo objetivo específico, se pudo determinar que la capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023; demostrándose que la capacidad de internacionalización posee una relación positiva y significativa en las exportaciones de software; lo cual se puede explicar considerando que si una empresa consigue adaptar sus

productos, servicios y procesos a los mercados extranjeros, facilita la adopción del software en el país destino, lo que mejora su elegibilidad y competitividad. Asimismo, es importante señalar que la capacidad de internacionalización implica una comprensión profunda de los marcos legales y regulatorios del país destino, las leyes de propiedad intelectual, los estándares de seguridad y las regulaciones de privacidad de datos varían significativamente entre regiones, por lo que las empresas deben asegurarse de que sus productos cumplan con estas normativas para evitar sanciones y ganar la confianza de los clientes internacionales. Otro aspecto importante es la capacidad de establecer redes de distribución y soporte técnico en el extranjero. Las empresas que logran construir relaciones con socios locales o desarrollar infraestructura propia en los países a los que exportan tienen mayores probabilidades de éxito. Estos vínculos permiten ofrecer un servicio más personalizado y adaptado a las necesidades locales, lo que fortalece su presencia en el mercado internacional.

En cuanto al tercer objetivo específico, se pudo determinar que las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023; demostrándose que las certificaciones internacionales de calidad se relaciona positiva y significativamente en las exportaciones de software; en resumen, las certificaciones internacionales de calidad son un factor crucial para las exportaciones de software, ya que proporcionan a las empresas una ventaja competitiva y refuerzan la confianza de los clientes en mercados globales. Estas certificaciones, como la ISO 9001, ISO/IEC 27001 para la seguridad de la información, ISO 25000 o CMMI (Capability Maturity Model Integration) para la mejora de procesos, garantizan que el software cumple con altos estándares

internacionales en aspectos clave como calidad, seguridad y gestión de procesos. Al obtener estas certificaciones, las empresas demuestran su compromiso con la excelencia y la conformidad con regulaciones reconocidas globalmente. Uno de los principales beneficios de contar con certificaciones internacionales es la credibilidad que otorgan. Los clientes extranjeros suelen buscar proveedores que cumplan con estos estándares reconocidos, ya que aseguran que los productos o servicios que adquieren están a la altura de las expectativas globales en términos de rendimiento, fiabilidad y seguridad. En un sector tan competitivo como el del software, donde los clientes pueden elegir entre múltiples opciones, las certificaciones funcionan como un diferenciador importante. Tener estas acreditaciones puede ser un factor decisivo para cerrar acuerdos de exportación, especialmente en mercados altamente regulados, como los sectores financieros o gubernamentales. Finalmente, las certificaciones internacionales de calidad ayudan a las empresas a mejorar sus procesos internos, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa. Esto no solo facilita la producción de software de alta calidad, sino que también permite cumplir con los plazos y expectativas de los clientes en los mercados internacionales. Las empresas que siguen los estándares internacionales suelen tener sistemas de gestión más sólidos, lo que les ayuda a gestionar mejor los riesgos y las oportunidades del mercado global.

RECOMENDACIONES

En base al resultado general se recomienda tomar como referencia los factores relevantes que se relacionan de manera positiva y significativa con las exportaciones de software, tanto para el gobierno, para las empresas y los investigadores. Asimismo, de manera individual se brindan las siguientes recomendaciones:

Para el Gobierno

1. Se recomienda concretar la creación del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación que se enfoque en las políticas tributarias en beneficio de las empresas exportadoras de servicios, particularmente las que exportan servicios de software. Asimismo, que impulse la creación de una nomenclatura más específica del registro de exportaciones de servicios de software para lograr un análisis cuantitativo más preciso.
2. Apoyar y fomentar la composición y mantenimiento de clústeres empresariales como APESOFT y/o Clúster Perú Digital, ya que esto contribuye a la competitividad de las empresas peruanas exportadoras de software y en muchos casos les sirve como vitrina a nivel internacional al momento de exportar sus servicios.

3. Fortalecer a PROMPERU y los diversos programas de promoción mediante la organización de misiones comerciales, ferias internacionales, ruedas de negocios y eventos que conecten a empresas peruanas con clientes y socios extranjeros. Asimismo, fomentar las alianzas público-privadas entre empresas y universidades ligadas al sector de desarrollo de software de forma que se puedan compartir experiencias y habilidades claves para la exportación de software. Además, la implementación de políticas educativas y de formación de talento en tecnología y programación desde los niveles educativos básicos, asegurando que exista un flujo constante de talento bien calificado para el sector.
4. Finalmente, es importante fomentar la adaptación de estándares internacionales de calidad por parte de las empresas peruanas exportadoras de software con el acompañamiento del gobierno. Implementar programas de formación y asesoría en certificaciones y establecer un programa de reconocimiento para las empresas peruanas certificadas (reducción de impuestos, etc), de forma que se haga aún más atractivo para las empresas obtener las certificaciones internacionales de calidad.

Para las empresas

1. Se recomienda a las empresas peruanas exportadoras de servicios de software consigan especializarse en un nicho de mercado (por ejemplo: inteligencia artificial), ya que actualmente la oferta exportadora peruana es muy diversa y no tiene un reconocimiento ganado como en el caso de por ejemplo la exportación de papas, café, arándanos, uvas, palta, entre otros.

2. Se recomienda obtener certificaciones de calidad como la ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI, ya que estas certificaciones permiten incrementar la credibilidad de las empresas peruanas en mercados internacionales, garantizando un estándar de servicio alto.
3. Se recomienda aprovechar los programas de apoyo como PROMPERÚ, ya que estos programas proporcionan asistencia técnica, promoción en mercados extranjeros y acceso a ferias internacionales.

Para los investigadores

1. Se recomienda investigar otros factores relevantes señalados en los artículos científicos que puedan orientar a las empresas del sector de servicios de software tener más presencia comercial en el mercado internacional, así como aumentar la demanda de servicios de sus servicios de software.
2. Se sugiere que los hallazgos sobre el impacto significativo entre la variable independiente: factores relevantes, y la variable dependiente: exportación de software, sean consideradas para futuras investigaciones al haberse comprobado su relevancia para las empresas exportadoras de servicios de software en el Perú.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alday, A., y Chanamé, A. (2020). *Análisis de los factores determinantes en las exportaciones peruanas de servicios de software hacia Latinoamérica en el periodo 2011-2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado de Negocios Internacionales, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651620/Alday_OA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Anderson, M., Kusetogullari, A., y Wernberg, J. (2021). Software development and innovation: Exploring the software shift in innovation in Swedish firms. *Technological Forecasting & Social Change*, 167.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120695>
- APESOFTE. (2024). APESOFTE. APESOFTE: <https://apesoft.org/>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bautista, N., y Cardenas, R. (2021). *Análisis de las principales limitaciones que afrontaron las empresas peruanas para la exportación de software en el periodo 2015-2019*. Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658379/Bautista_UN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bedoya De Lama, E. G., y Montesinos Oré, J. L. (2021). *La influencia del evento Perú Service Summit en el proceso de internacionalización de las pymes exportadoras de software de Lima Metropolitana durante el periodo 2014-*

2019. Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658557/Be_doya%20De_LE.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Calabrese, J., Muñoz, R., Pasini, A., Esponda, S., Boracchia, M., y Pesado, P. (Octubre de 2017). Asistente para la evaluación de características de calidad de producto de software propuestas por ISO/IEC 25010 basado en métricas definidas usando el enfoque GQM. XXIII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación. La Plata.

https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/63778/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cano, H., y Diaz, H. (2020). *El sector servicios: factores y condiciones para la exportación de software desde Huancayo*. Tesis de licenciatura, Universidad Continental, Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales, Huancayo.

http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7193/2/IV_FCE_315_TE_Cano_Diaz_2020.pdf

Cardozo, P. P., Chavarro, A., y Ramírez, C. A. (2007). Teorías de internacionalización. *Panorama*, 1(3).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4780130>

Carmel, E. (2003). The New Software Exporting Nations: Success Factors. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 1(13), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2003.tb00084.x>

- CMMI Product Team. (agosto de 2002). Capability maturity model® integration (CMMI SM). *CMMI for systems engineering, software engineering, integrated product and process development, and supplier sourcing (CMMI-SE/SW/IPPD/SS, V1.1)*, 2.
- D.S. N° 055-99-EF. (15 de abril de 1999). Texto único ordenado de la ley del impuesto general a las ventas (IGV) e impuesto selectivo al consumo. Lima, Perú: Diario el Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/225875-055-99-ef>
- Daniels, J., Radebaugh, L., y Sullivan, D. (2013). *Negocios Internacionales: ambientes y operaciones* (Catorceava ed.). Pearson Educación de México.
- DL N° 1412. (13 de Setiembre de 2018). Ley de Gobierno Digital. Lima, Lima, Perú: El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01412.pdf>
- Dongo, M., y Pequeño, J. (2019). *Factores que influyen en el desarrollo exportador de las PYMES del sector textil y confecciones en Lima Metropolitana*. Tesis para título profesional, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626002/DongoH_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gil, J., & Lopés, MJ. (2021). *The fast lane of internationalization of Latin American SMEs: A location-based Approach*". Bogotá: "Sustainability" del Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI), 13(6), 3162. <https://doi.org/10.3390/su13063162>.

- Grozo, A., y Medina, O. (2020). *Capacidades exportadoras que conducen al desarrollo de una ventaja competitiva que influye en el rendimiento exportador de las empresas peruanas productoras de servicios de software en el periodo 2017 - 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima.
https://upc.aws.openrepository.com/bitstream/handle/10757/653375/Grozo_LA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gupioc, I., y Rojas, Y. (2021). *Influencia de las barreras internas y externas a la exportación en el desarrollo exportador de las Pymes peruanas de software en la Región Lima hacia Latinoamérica, 2016 - 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/658565>
- Heeks, R., y Nicholson, B. (30 de octubre de 2002). Software export success factors and strategies in developing and transitional economies. *Development Informatics Working Paper*(12), 27.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3477760>
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed., Vol. 6). Mexico: McGraw-Hill.
- INEI. (2020). *Perú: Estructura Empresarial 2020*. INEI.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1861/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI). (2010). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) Revisión 4*. Dirección Nacional de Cuentas Nacionales, Lima.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0883/Libro.pdf

International Organization for Standardization (ISO). (Marzo de 2014). ISO/IEC 25000:2014 Systems and software engineering — Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) — Guide to SQuaRE. <https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/47/64764.html>

International Organization for Standardization (ISO). (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:sec:2.3>

International Organization for Standardization (ISO). (octubre de 2022). *ISO/CEI 27001 Sistemas de gestión de seguridad de la información*. ISO/CEI 27001 Sistemas de gestión de seguridad de la información.: <https://www.iso.org/standard/27001>

Johanson, J., y Vahlne, J.-E. (1977). The internationalization process of the firm: A model of knowledge development and increasing foreign market commitments. *Journal of International Business Studies*, 23-32.

Kumar, P., y MazharP, S. (2022). Study of Factors Affecting Software Services Exports in India and its Performance Since 2010. *International Management Review*, 18. <http://www.americanscholarspress.us/journals/IMR/pdf/IMR-2-2022/IMR2022FAllspecil-art12.pdf>

Lastra, J. (2017). La Tercera Revolución Industrial. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 50(150), 1457-1462.

- Lahiri, H. (2020). India's Software Export and External Factors. *Role of IT-ITES in Economic Development of Asia: Issues of Growth, Sustainability and Governance*, 49-62. https://doi.org/10.1007/978-981-15-4206-0_3
- Ley N° 30309. (13 de marzo de 2015). Ley que promueve la Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación Tecnológica. Lima, Lima, Perú: El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/886802-30309>
- Ley N° 30641. (17 de agosto de 2017). Ley que fomenta la exportación de servicios y el turismo. Lima, Lima, Perú: El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1555415-1>
- Llanos, J., y Pinado, R. (2019). *Factores para el éxito de la exportación del Software "OPTIABI" de la empresa optimedios al mercado de Quito - Ecuador 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Lima. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21901/Llanos%20Rotondo%2c%20Juan%20Diego%20-%20%20Pinado%20Cabrera%2c%20Rossmery%20Marisol%20%20.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttp://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7193/2/IV_FCE
- Mahmood, S. (2015). Capability Maturity Model Integration CMMI. The Virtual University of Pakistan. https://www.researchgate.net/publication/272817266_Capability_Maturity_Model_Integration

- Malik, M., y Velan, N. (3 de febrero de 2020). An analysis of IT software and service exports from India. *International Trade, Politics and Development*, 4(1), 3-25.
<https://doi.org/10.1108/ITPD-12-2019-0012>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (09 de diciembre de 2015). *PENX Plan Estratégico Nacional Exportador 2025*.
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/21903-plan-estrategico-nacional-exportador-2025>
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). Mexico: Limusa.
https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=spss&f=false
- Organización Mundial del Comercio. (2015). *Organización Mundial del Comercio*. Organización Mundial del Comercio:
https://www.wto.org/spanish/thewto_s/20y_s/services_brochure2015_s.pdf
- Paredes, P. (2015). *Excel 2013*. Macro.
https://www.google.com.pe/books/edition/Excel_2013/4n8vDgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Paulk, M., Curtis, B., Chrissis, M., y Weber, C. (Julio de 1993). Capability maturity model, version 1.1. *IEEE software*, 4(10), 18-27.
<https://doi.org/10.1109/52.219617>
- Perez, L. (2006). Microsoft Excel: una herramienta para la investigación. *Medisur*, 4(3), 68-71. <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/225/4958>
- Plataforma Nacional de Datos Abiertos. (13 de junio de 2024). Padron RUC Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT. <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/padr%C3%B3n-ruc>

[superintendencia-nacional-de-aduanas-y-de-administraci%C3%B3n-tributaria-sunat](#)

Porter, M. (1990). *The competitive advantage*. Harvard Business School. Harvard Business Review. https://economie.ens.psl.eu/IMG/pdf/porter_1990_-_the_competitive_advantage_of_nations.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (31 de enero de 2024). Gob.pe. Gob.pe: <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>

ProInnovate. (2024). Gob.pe. Gob.pe: <https://www.gob.pe/proinnovate>

PROMPERÚ. (2016). *Guía: Orientación para la exportación de servicios en el marco de los acuerdos comerciales suscritos por el Perú*. Departamento de Facilitación de Exportaciones . <https://recursos.exportemos.pe//orientacion-exportacion-servicios-marco-acuerdos-comerciales-sustrito-peru-guia-exportacion-2016.pdf>

PROMPERÚ. (2020). *Perú, Soluciones y servicios que traspasan fronteras*. PROMPERÚ, Departamento de Exportación de servicios . <https://peruxpert.com/upload/files/100-PROVEDORES-ESP.pdf>

PROMPERU. (2021). *Panorama de la industria de software y servicios de informática*. Lima: PROMPERU. <https://recursos.exportemos.pe/boletin/informe-especializado-panorama-industria-software-servicios-informatica-2021.pdf>

PROMPERÚ. (2022). *Norma ISO 9001. Certificación y Beneficios*. PROMPERÚ, Departamento de desarrollo de negocios, Lima. <https://repositorio.promperu.gob.pe/server/api/core/bitstreams/74e5e239-eb39-4280-a6dd-39b304c547e5/content>

- PROMPERU. (2024). *Coyuntura sectorial: Servicios*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. <https://exportemos.pe/recurso/31213/coyuntura-sectorial---servicios-software>
- Resolución Ministerial N° 377-2015-MINCETUR. (09 de diciembre de 2015). Plan Estratégico Nacional Exportador 2025. Lima, Lima, Perú: El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1321383-1>
- Rialp, A., y Rialp, J. (2001). Conceptual frameworks on SME's internationalization: past, present and future trends of research. En C. Axinn, y P. Matthyssens (Edits.), *Reassessing the Internationalization of the Firm* (Vol. 11, págs. 49-78). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1474-7979\(01\)11016-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1474-7979(01)11016-1)
- Romero, J., y Lopez, V. (2019). La infraestructura en telecomunicaciones para la exportación de servicios informáticos en Latinoamérica: un análisis comparativo. *H-industri@*(24), 115-135. <https://ojs.econ.uba.ar//index.php/H-ind/article/view/1568>
- Saenz, V., y Sebastian, C. (2021). *Factores críticos que influyen en las exportaciones de tara de Cajamarca a Estados Unidos en el periodo 2020*. Tesis de titulación, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas, Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2147/Informe%20Final%20-%20Saenz%20y%20Sebastian.pdf?sequence=1>
- Schwab, K. (2017). *The fourth industrial revolution*. Crown Currency.
- Shindu, M. (2020). Recent Trends in Exports of computer software and Information Technology Enabled Services from India. *International Journal of*

ScientificResearch and Management, 8(2), 1584-1589.

<https://doi.org/10.18535/ijstrm/v8i02.em04>

Universidad de San Martín de Porres. (2015). Código de ética para la investigación de la Universidad de San Martín de Porres. Universidad de San Martín de Porres. <https://usmp.edu.pe/fia/wp-content/uploads/2022/05/MV1-CODIGODEETICA.pdf>

United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). (2019). *Informe sobre la Economía Digital 2019*. Naciones Unidas, Ginebra. Retrieved 28 de mayo de 2024, from https://unctad.org/es/system/files/official_document/der2019_overview_es.pdf

Vara, A. (2010). ¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos, 2da Edición. Lima, Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas. Ciencias Sociales y Humanidades, 1era Edición. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:

FACTORES RELEVANTES QUE SE RELACIONAN CON LAS EXPORTACIONES DE SOFTWARE DE EMPRESAS PERUANAS DE LA ZONA 7 DE LIMA METROPOLITANA, 2023

AUTOR:

JACKELINE ELIZABETH GALLARDO SILVA

| PROBLEMAS Problema general | OBJETIVOS Objetivo general | HIPÓTESIS Hipótesis principal | VARIABLES | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|---|---|---|--|---|
| ¿Cuáles son los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023? | Determinar los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023. | Los factores relevantes que se relacionan con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023 son: El apoyo gubernamental, la capacidad de internacionalización y las certificaciones internacionales de calidad. | Variable 1: X: Factores relevantes | X1: Apoyo Gubernamental X2: Capacidad de internacionalización X3: Certificaciones Internacionales de Calidad | <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Alcance: Descriptivo-correlacional</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Unidad de análisis: empresas peruanas exportadoras de software de la zona 7 de Lima Metropolitana.</p> <p>Población: Gerentes y/o jefes de área, de las empresas peruanas de software de la zona 7 de Lima Metropolitana.</p> <p>Muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p> |
| | | | Variable 2: Y: Exportaciones de software | Sin dimensionar | |

| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis derivadas | Variables | Indicadores | Medios de Certificación (Fuente / Técnica) |
|--|---|---|---------------------------------------|--|--|
| ¿El apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023? | Determinar si el apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023. | El apoyo gubernamental es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023. | X1: Apoyo Gubernamental | I1: Existencia de clústeres I2: Beneficios Tributarios I3: Legislación relacionada a la exportación de software I4: Industrias conexas y de apoyo | Fuentes: Primarias y Secundarias Técnica: Cuestionario / Encuesta |
| ¿La capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023? | Determinar si la capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023. | La capacidad de internacionalización es un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023. | Exportaciones de software | I1: Cantidad de exportaciones I2: Porcentaje de ventas anuales I3: Cantidad de países al que han exportado los empresarios | |
| | | | X2: Capacidad de internacionalización | I1: Experiencia exportadora I2: Creación y gestión de redes I3: Existencia de facilidades para operar en el exterior | |
| | | | Exportaciones de software | I1: Cantidad de exportaciones I2: Porcentaje de ventas anuales I3: Cantidad de países al que han exportado los empresarios | |

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| <p>¿Las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023?</p> | <p>Determinar si las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.</p> | <p>Las certificaciones internacionales de calidad son un factor relevante que se relaciona con las exportaciones de software de empresas peruanas de la zona 7 de Lima Metropolitana, 2023.</p> | <p>X3: Certificaciones Internacionales de Calidad</p> <p>Exportaciones de software</p> | <p>I1: Certificaciones internacionales obtenidas I2: Tipos de certificaciones obtenidas I3: Nivel de importancia que tiene la obtención de certificaciones internacionales de calidad</p> <p>I1: Cantidad de exportaciones I2: Porcentaje de ventas anuales I3: Cantidad de países al que han exportado los empresarios</p> | <p>Fuentes: Primarias y Secundarias Técnica: Cuestionario / Encuesta</p> |
|--|---|---|--|---|---|

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1

| Variable Independiente: Factores relevantes | | |
|--|---|--|
| Definición conceptual: se define como dimensiones, características o variables que puede tener un impacto positivo o negativo en la posición de una unidad que compite en el ámbito empresarial, lo cual va a depender si las decisiones tomadas están bien respaldadas o justificadas. | | |
| Instrumento: Cuestionario estructurado con escala de Likert | | Técnica: Encuesta |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems del instrumento |
| Dimensión 1: Apoyo gubernamental | Indicador 1: Existencia de clústeres | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? - ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales? |
| | Indicador 2: Beneficios Tributarios | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que recibir beneficios tributarios del estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? - ¿Considera usted que los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software de su empresa? - ¿Considera usted que su empresa ha recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios? |
| | Indicador 3: Legislación relacionada a la exportación de software | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que la Ley N° 30641 “Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? - ¿Considera usted que su empresa se beneficiaría con la creación de un marco regulatorio específico para la exportación de software? |
| | Indicador 4: Industrias conexas y de apoyo | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que el “Perú Service Summit” podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? - ¿Considera usted que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? - ¿Considera usted que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? |

| | | |
|--|--|---|
| Dimensión 2: Capacidad de Internacionalización | Indicador 1: Experiencia Exportadora | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? - ¿Considera usted que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de exportación de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? |
| | Indicador 2: Creación y gestión de redes | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? - ¿Considera usted que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o joint ventures podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? |
| | Indicador 3: Existencia de facilidades para operar en el exterior | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que existen facilidades para operar en los mercados extranjeros? - ¿Considera usted que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? |
| Dimensión 3: Certificaciones Internacionales de Calidad | Indicador 1: Certificaciones internacionales obtenidas | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que las certificaciones internacionales de calidad obtenidas por las empresas podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? - ¿Considera usted que el proceso y la preparación de su empresa para obtener una certificación internacional de calidad es complicado? |
| | Indicador 2: Tipos de certificaciones obtenidas | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software debería tener para competir en el mercado internacional? - ¿Considera usted que la obtención de certificaciones internacionales como ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? |
| | Indicador 3: Nivel de importancia que tiene la obtención de certificaciones internacionales de calidad | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que obtener una certificación de calidad mejora la calidad de sus servicios de software? - ¿Considera usted que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de sus clientes con respecto a sus servicios de software? - ¿Considera usted que obtener certificaciones de calidad mejora su reputación y credibilidad en el mercado internacional? |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable 2

| | | |
|--|--|---|
| Variable Dependiente: Exportaciones de software | | |
| Definición conceptual: La exportación de servicios es la entrega de un servicio en cualquier industria, mediante cualquiera de las siguientes modalidades: comercio transfronterizo, consumo en el extranjero, presencia comercial, y presencia de personas físicas. Asimismo, se señala que los servicios pueden exportarse simplemente con la prestación del servicio, en comparación de las mercancías que pasan por un registro aduanero. | | |
| Instrumento: Cuestionario estructurado con escala de Likert | | Técnica: Encuesta |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems del instrumento |
| Sin dimensionar | Indicador 1: Cantidad de Exportaciones | - ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones de servicios de software se ha incrementado en el año 2023? - ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones realizadas en el año 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa? |
| | Indicador 2: Porcentaje de ventas anuales | - ¿Considera usted que un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software? - ¿Considera usted que el porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el año 2023? |
| | Indicador 3: Cantidad de países al que han exportado los empresarios | - ¿Considera usted que el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el año 2023? - ¿Considera usted que exportar a una gran cantidad de países mejora su posición competitiva en el mercado internacional? |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Modelo de Instrumento: Cuestionario

Introducción

Estimado/a:

Le doy la bienvenida a esta encuesta que tiene como objetivo determinar los factores que inciden en las exportaciones de software por parte de las empresas peruanas de la Zona 7 de Lima Metropolitana (La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro y Surco), en el año 2023; ya que ello contribuirá a una comprensión más profunda de cómo las empresas peruanas pueden mejorar su nivel de exportaciones de software. Para ello, se requiere de su gentil apoyo contestando cada una de las interrogantes que se mencionan a continuación, marcando con una (X) la opción que más considere pertinente; cabe recalcar, que no existe respuesta buena o mala. Así mismo, indicar que la información proporcionada será confidencial, reservando su anonimato y garantizando que los datos serán de uso estudiantil o académico.

Su participación en esta encuesta es de suma importancia, ya que sus respuestas contribuirán de manera significativa a la comprensión sobre "Los factores relevantes que influyen en las exportaciones de software por empresas peruanas de la Zona 7 de Lima Metropolitana, 2023".

Esta investigación se lleva a cabo como parte de los requisitos para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales por la Universidad de San Martín de Porres.

| Escala de Likert | | | | |
|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N ^o | ITEM | TD (1) | ED (2) | N (3) | DA (4) | TA (5) |
|---|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| VARIABLE: FACTORES RELEVANTES | | | | | | |
| DIMENSIÓN: APOYO GUBERNAMENTAL | | | | | | |
| Existencia de clústeres | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales? | | | | | |
| Beneficios Tributarios | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que recibir beneficios tributarios del estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software de su empresa? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que su empresa ha recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios? | | | | | |
| Legislación relacionada a la exportación de software | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que la Ley N ^o 30641 "Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo" podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que su empresa se beneficiaría con la creación de un marco regulatorio específico para la exportación de software? | | | | | |
| Industrias conexas y de apoyo | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 1 | ¿Considera usted que el "Perú Service Summit" podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE INTERNACIONALIZACIÓN | | | | | | |
| Experiencia exportadora | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de exportación de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| Creación y gestión de redes | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o joint ventures podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| Existencia de facilidades para operar en el exterior | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que existen facilidades para operar en los mercados extranjeros? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | | | | | |
| DIMENSIÓN: CERTIFICACIONES INTERNACIONALES DE CALIDAD | | | | | | |
| Certificaciones internacionales obtenidas | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que las certificaciones internacionales de calidad obtenidas por las empresas podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que el proceso y la preparación de su empresa para obtener una certificación internacional de calidad es complicado? | | | | | |
| Tipos de certificaciones obtenidas | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software debería tener para competir en el mercado internacional? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que la obtención de certificaciones internacionales como ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | | | | | |
| Nivel de importancia que tiene la obtención de certificaciones internacionales de calidad | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que obtener una certificación de calidad mejora la calidad de sus servicios de software? | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 2 | ¿Considera usted que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de sus clientes con respecto a sus servicios de software? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que obtener certificaciones de calidad mejora su reputación y credibilidad en el mercado internacional? | | | | | |

| N° | ITEM | TD (1) | ED (2) | N (3) | DA (4) | TA (5) |
|--|---|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| VARIABLE: EXPORTACIÓN DE SOFTWARE | | | | | | |
| Cantidad de Exportaciones | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones de servicios de software se ha incrementado en el año 2023? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones realizadas en el año 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa? | | | | | |
| Porcentaje de ventas anuales | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que el porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el año 2023? | | | | | |
| Cantidad de países al que han exportado los empresarios | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el año 2023? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted que exportar a una gran cantidad de países mejora su posición competitiva en el mercado internacional? | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 1
Variable 1: Factores relevantes



| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario Estructurado | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|--|--|--|
| Autor del Instrumento | Jackeline Elizabeth Gallardo Silva | | | | | |
| Variable 1: variable independiente | Factores relevantes | | | | | |
| Población: | Gerentes y/o jefes del área de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la Zona 7 de Lima Metropolitana | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | S u f i c i e n c i a | C l a r i d a d | C o h e r e n c i a | R e l e v a n c i a | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1 Apoyo gubernamental | | | | | | |
| Indicador 1: Existencia de clústeres | ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2: Beneficios Tributarios | ¿Considera usted que recibir beneficios tributarios del estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | La palabra "estado" va con mayúscula en este caso. |
| | ¿Considera usted que los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que su empresa ha recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Legislación relacionada a la exportación de software | ¿Considera usted que la Ley N.º 30641 "Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo" podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que su empresa se beneficiaría con la creación de un marco regulatorio específico para la exportación de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| Indicador 4: Industrias conexas y de apoyo | ¿Considera usted que el "Perú Service Summit" podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D1 Capacidad de Internacionalización | | | | | |
| Indicador 1: Experiencia Exportadora | ¿Considera usted que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de exportación de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Indicador 2: Creación y gestión de redes | ¿Considera usted que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o joint ventures podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Indicador 3: Existencia de facilidades para operar en el exterior | ¿Considera usted que existen facilidades para operar en los mercados extranjeros? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D3 Certificaciones Internacionales de Calidad | | | | | |
| Indicador 1: Certificaciones internacionales obtenidas | ¿Considera usted que las certificaciones internacionales de calidad obtenidas por las empresas podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que el proceso y la preparación de su empresa para obtener una certificación internacional de calidad es complicado? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Indicador 2: Tipos de certificaciones obtenidas | debería tener para competir en el mercado internacional? | | | | |
| | ¿Considera usted que la obtención de certificaciones internacionales como ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Indicador 3: Nivel de importancia que tiene la obtención de certificaciones internacionales de calidad | ¿Considera usted que obtener una certificación de calidad mejora la calidad de sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de sus clientes con respecto a sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | ¿Considera usted que obtener certificaciones de calidad mejora su reputación y credibilidad en el mercado internacional? | 4 | 4 | 4 | 4 |

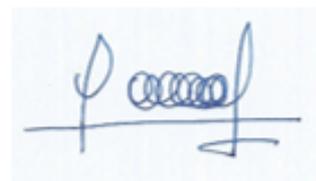
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 2
VARIABLE 2: Exportación de software

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario Estructurado | | | | | |
|--|---|---|--------------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Jackeline Elizabeth Gallardo Silva | | | | | |
| Variable 2: variable dependiente | Exportación de software | | | | | |
| Población: | Gerentes y/o jefes del área de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la Zona 7 de Lima Metropolitana | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | S u f i c i e n c i a | C l a r i d a d | C o h e r e n c i a | R e l e v a n c i a | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1 sin dimensionar | | | | | | |
| Indicador 1: Cantidad de Exportaciones | ¿Considera que la cantidad de exportaciones de servicios de software se ha incrementado en el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones realizadas en el año 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2: Porcentaje de ventas anuales | ¿Considera usted que un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que el porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Cantidad de países al que han exportado los empresarios | ¿Considera usted que el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que exportar a una gran cantidad de países mejora su posición competitiva en el mercado internacional? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Validado por:

| | |
|--|--|
| Tipo de validador: | Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo () [Docente USMP] |
| Apellidos y nombres: | SOBRINO ESPINOZA, CÉSAR AUGUSTO |
| Sexo: | Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer () |
| Profesión: | ABOGADO Y DOCENTE UNIVERSITARIO |
| Grado académico | Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (X) Doctor () |
| Años de experiencia laboral | De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X) |
| Solamente para validadores externos | |
| Organización donde labora: | |
| Cargo actual: | |
| Área de especialización | |
| N° telefónico de contacto | |
| Correo electrónico de contacto | Correo institucional: |
| Medio de preferencia para contactarlo | Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico () |



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 1
Variable 1: Factores relevantes

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario Estructurado | | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Jackeline Elizabeth Gallardo Silva | | | | | |
| Variable 1: variable independiente | Factores relevantes | | | | | |
| Población: | Gerentes y/o jefes del área de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la Zona 7 de Lima Metropolitana | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | S u f i c i e n c i a | C l a r i d a d | C o h e r e n c i a | R e l e v a n c i a | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1 Apoyo gubernamental | | | | | | |
| Indicador 1: Existencia de clústeres | ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2: Beneficios Tributarios | ¿Considera usted que recibir beneficios tributarios del estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que su empresa ha recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Legislación relacionada a la exportación de software | ¿Considera usted que la Ley N° 30641 "Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo" podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que su empresa se beneficiaría con la creación de un marco regulatorio específico para la exportación de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Indicador 4: Industrias conexas y de apoyo | ¿Considera usted que el "Perú Service Summit" podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | |
| D1 Capacidad de Internacionalización | | | | | |
| Indicador 1: Experiencia Exportadora | ¿Considera usted que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de exportación de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2: Creación y gestión de redes | ¿Considera usted que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o joint ventures podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Existencia de facilidades para operar en el exterior | ¿Considera usted que existen facilidades para operar en los mercados extranjeros? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | |
| D3 Certificaciones Internacionales de Calidad | | | | | |
| Indicador 1: Certificaciones internacionales obtenidas | ¿Considera usted que las certificaciones internacionales de calidad obtenidas por las empresas podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que el proceso y la preparación de su empresa para obtener una certificación internacional de calidad es complicado? | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | ¿Considera usted que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software debería tener para competir en el mercado internacional? | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|
| Indicador 2: Tipos de certificaciones obtenidas | ¿Considera usted que la obtención de certificaciones internacionales como ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Nivel de importancia que tiene la obtención de certificaciones internacionales de calidad | ¿Considera usted que obtener una certificación de calidad mejora la calidad de sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de sus clientes con respecto a sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que obtener certificaciones de calidad mejora su reputación y credibilidad en el mercado internacional? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 2
VARIABLE 2: Exportación de software

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario Estructurado | | | | | |
|--|---|---|--------------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Jackeline Elizabeth Gallardo Silva | | | | | |
| Variable 2: variable dependiente | Exportación de software | | | | | |
| Población: | Gerentes y/o jefes del área de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la Zona 7 de Lima Metropolitana | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | S u f i c i e n c i a | C l a r i d a d | C o h e r e n c i a | R e l e v a n c i a | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1 sin dimensionar | | | | | | |
| Indicador 1: Cantidad de Exportaciones | ¿Considera que la cantidad de exportaciones de servicios de software se ha incrementado en el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones realizadas en el año 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2: Porcentaje de ventas anuales | ¿Considera usted que un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que el porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Cantidad de países al que han exportado los empresarios | ¿Considera usted que el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que exportar a una gran cantidad de países mejora su posición competitiva en el mercado internacional? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Validado por:

| | |
|--|--|
| Tipo de validador: | Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo () [Docente USMP] |
| Apellidos y nombres: | GONZALES BENITO IONEL |
| Sexo: | Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer () |
| Profesión: | INGENIERO QUIMICO |
| Grado académico | Licenciado ¹ () Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor () |
| Años de experiencia laboral | De 5 a 10 () De 11 a 15 (<input checked="" type="checkbox"/>) De 16 a 20 () De 21 a más () |
| Solamente para validadores externos | |
| Organización donde labora: | SURFACE PROTECTION SAC |
| Cargo actual: | GERENTE GENERAL |
| Área de especialización | COMERCIAL |
| N° telefónico de contacto | |
| Correo electrónico de contacto | Correo institucional: igonzalesb@usmp.pe |
| Medio de preferencia para contactarlo | Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>) |



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 1
Variable 1: Factores relevantes

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario Estructurado | | | | | |
|---|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Jackeline Elizabeth Gallardo Silva | | | | | |
| Variable 1: variable independiente | Factores relevantes | | | | | |
| Población: | Gerentes y/o jefes del área de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la Zona 7 de Lima Metropolitana | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1 Apoyo gubernamental | | | | | | |
| Indicador 1: Existencia de clústeres | ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que pertenecer al clúster empresarial aumenta la visibilidad y presencia en mercados internacionales? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2: Beneficios Tributarios | ¿Considera usted que recibir beneficios tributarios del estado podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que los beneficios tributarios actuales son suficientes para impulsar la exportación de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que su empresa ha recibido suficiente apoyo del gobierno para aprovechar los beneficios tributarios? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Legislación relacionada a la exportación de software | ¿Considera usted que la Ley N.º 30641 "Ley que Fomenta la Exportación de Servicios y el Turismo" podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que su empresa se beneficiaría con la creación de un marco regulatorio específico para la exportación de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|
| | | | | | | |
| Indicador 4: Industrias conexas y de apoyo | ¿Considera usted que el "Perú Service Summit" podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que las ferias internacionales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que las misiones comerciales podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D1 Capacidad de Internacionalización | | | | | | |
| Indicador 1: Experiencia Exportadora | ¿Considera usted que contar con experiencia previa en el rubro de la exportación de servicios de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que haber administrado o trabajado previamente en empresas con actividades de exportación de software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2: Creación y gestión de redes | ¿Considera usted que contar con una red sólida de contactos internacionales en la industria del software podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que colaborar con empresas extranjeras a través de alianzas estratégicas o joint ventures podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Existencia de facilidades para operar en el exterior | ¿Considera usted que existen facilidades para operar en los mercados extranjeros? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que abrir una sucursal en algún país extranjero podría tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software de su empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 Certificaciones Internacionales de Calidad | | | | | | |
| Indicador 1: Certificaciones internacionales obtenidas | ¿Considera usted que las certificaciones internacionales de calidad obtenidas por las empresas podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que el proceso y la preparación de su empresa para obtener una certificación internacional de calidad es complicado? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que existen certificaciones de calidad que toda empresa de software | 4 | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Indicador 2: Tipos de certificaciones obtenidas | debería tener para competir en el mercado internacional? | | | | |
| | ¿Considera usted que la obtención de certificaciones internacionales como ISO 9001, 27001, 25000 y CMMI podrían tener algún impacto beneficioso en las exportaciones de software? | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Indicador 3: Nivel de importancia que tiene la obtención de certificaciones internacionales de calidad | ¿Considera usted que obtener una certificación de calidad mejora la calidad de sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que las certificaciones de calidad aumentan la confianza de sus clientes con respecto a sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que obtener certificaciones de calidad mejora su reputación y credibilidad en el mercado internacional? | 4 | 4 | 4 | 4 |

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 2
VARIABLE 2: Exportación de software

| Nombre del Instrumento motivo de evaluación: | Cuestionario Estructurado | | | | | |
|--|---|---|--------------------------------------|--|--|-----------------------------------|
| Autor del Instrumento | Jackeline Elizabeth Gallardo Silva | | | | | |
| Variable 2: variable dependiente | Exportación de software | | | | | |
| Población: | Gerentes y/o jefes del área de exportación de las empresas que brindan servicios de software de la Zona 7 de Lima Metropolitana | | | | | |
| Dimensión / Indicador | Ítems | S u f i c i e n c i a | C l a r i d a d | C o h e r e n c i a | R e l e v a n c i a | Observaciones y/o recomendaciones |
| D1 sin dimensionar | | | | | | |
| Indicador 1: Cantidad de Exportaciones | ¿Considera que la cantidad de exportaciones de servicios de software se ha incrementado en el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que la cantidad de exportaciones realizadas en el año 2023 cumplen con las expectativas y objetivos de la empresa? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 2: Porcentaje de ventas anuales | ¿Considera usted que un porcentaje significativo de sus ventas anuales proviene de la exportación de sus servicios de software? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que el porcentaje de ventas atribuible a las exportaciones de software ha aumentado en el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Indicador 3: Cantidad de países al que han exportado los empresarios | ¿Considera usted que el número de países a los que ha exportado software ha aumentado significativamente para el año 2023? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | ¿Considera usted que exportar a una gran cantidad de países mejora su posición competitiva en el mercado internacional? | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Validado por:

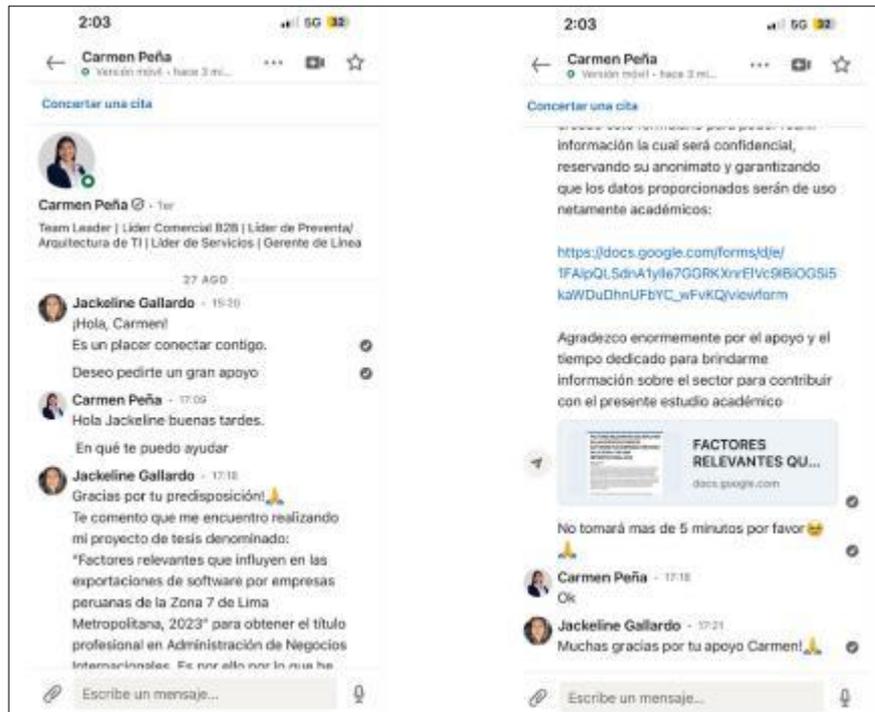
| | |
|--|---|
| Tipo de validador: | Interno (<input type="checkbox"/>) Externo (<input checked="" type="checkbox"/>) [Docente USMP] |
| Apellidos y nombres: | EDUARDO CHACOLLA, ELARD VICTOR JUAN |
| Sexo: | Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>) |
| Profesión: | ECONOMISTA |
| Grado académico | Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>) |
| Años de experiencia laboral | De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Solamente para validadores externos | |
| Organización donde labora: | BANCO DE LA NACIÓN |
| Cargo actual: | JEFE DE OPERACIONES-FIDEICOMISOS |
| Área de especialización | FINANZAS, INVESTIGACIÓN ACADÉMICA |
| N° telefónico de contacto | 936 190 505 |
| Correo electrónico de contacto | Correo institucional: EEDUARDOC@BN.COM.PE |
| Medio de preferencia para contactarlo | Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input checked="" type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>) |



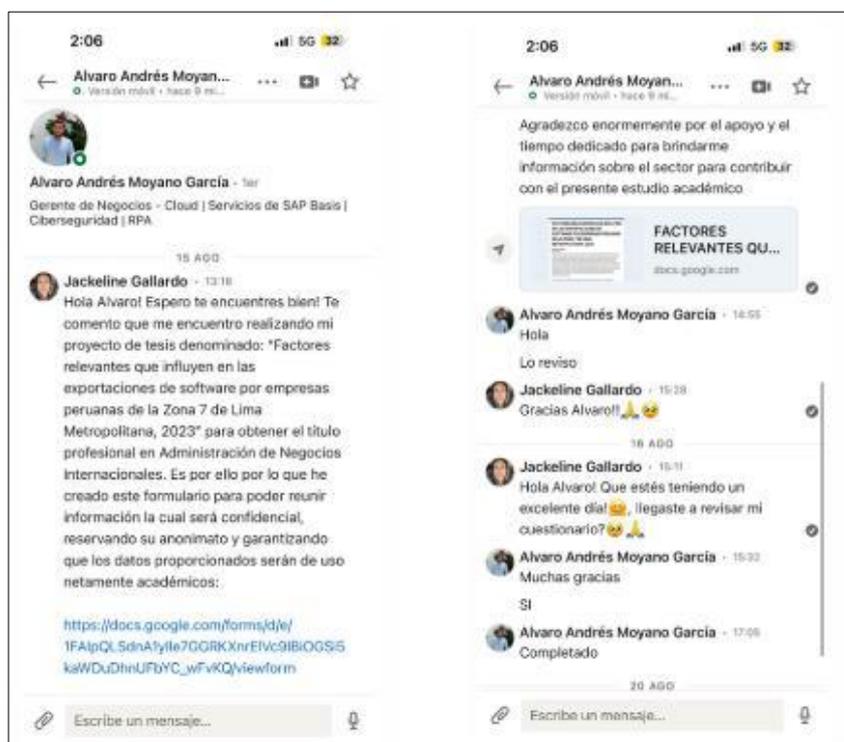
Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

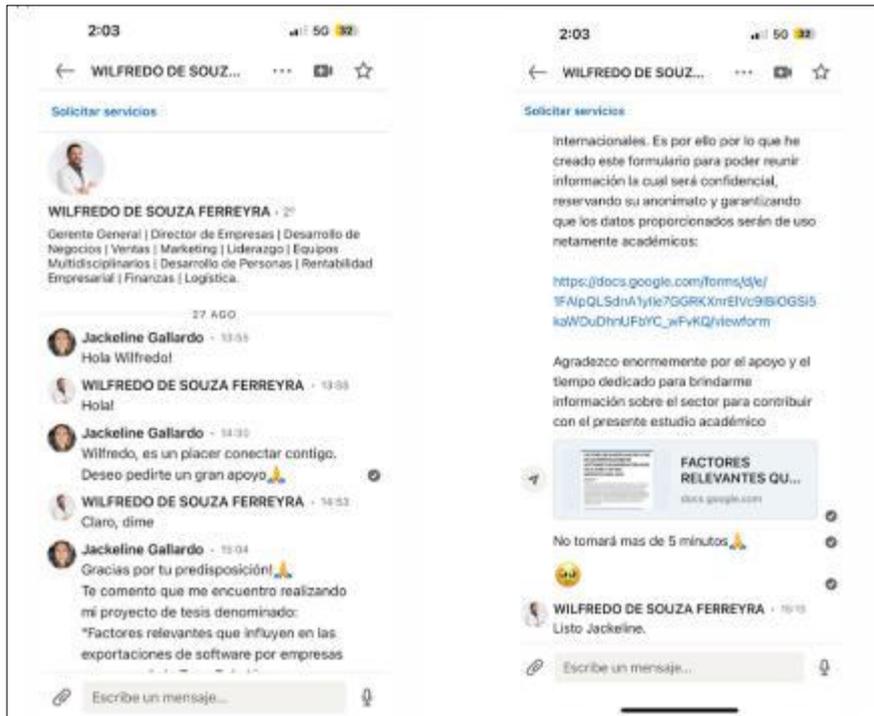
ANEXO 5: EVIDENCIAS DE LA PRESENTACIÓN DE LA ENCUESTA Y COORDINACIONES PARA EL LLENADO VIRTUAL DE LA MISMA, VÍA GOOGLE FORMS



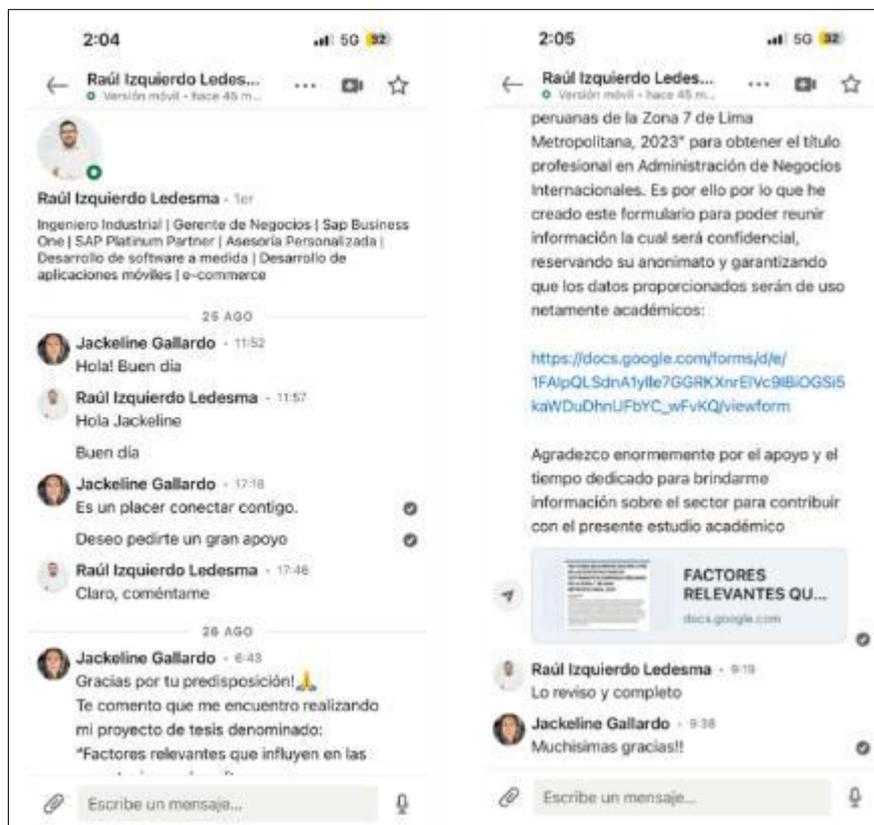
Fuente: imagen de autoría propia



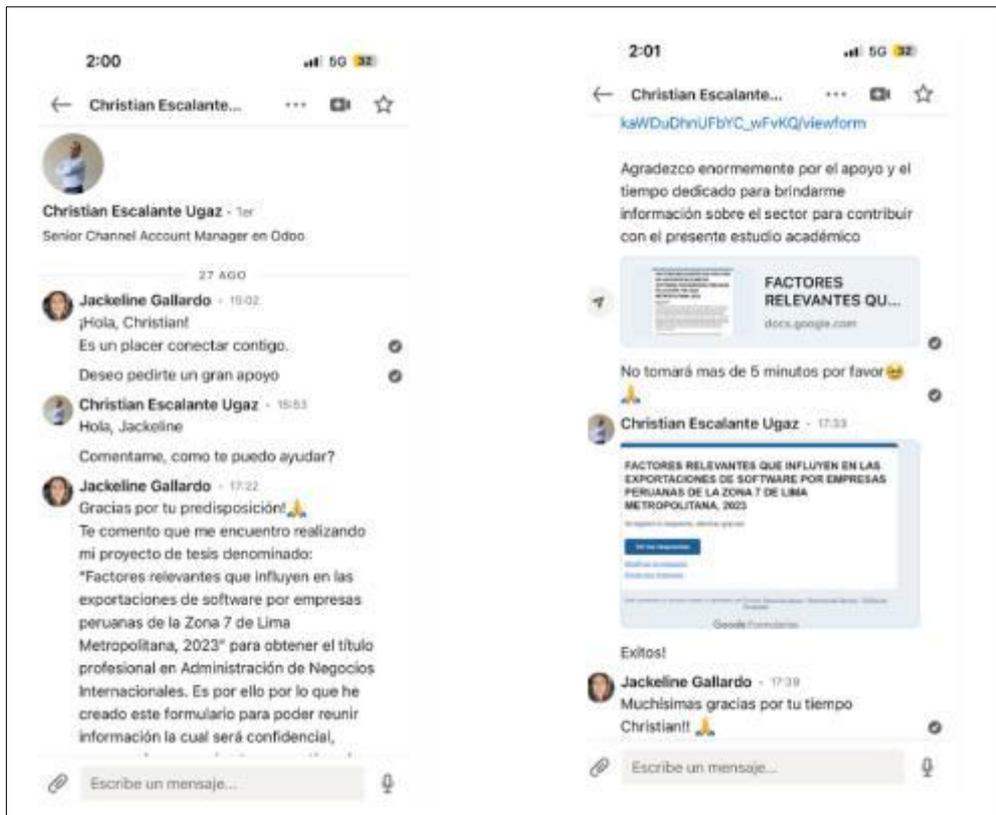
Fuente: imagen de autoría propia



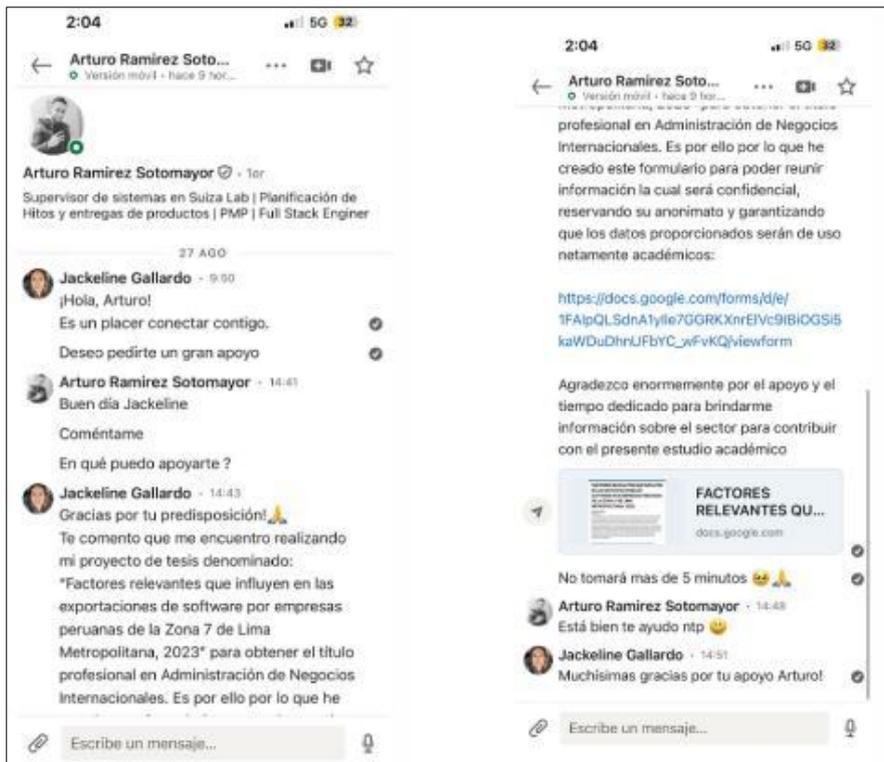
Fuente: imagen de autoría propia



Fuente: imagen de autoría propia



Fuente: imagen de autoría propia



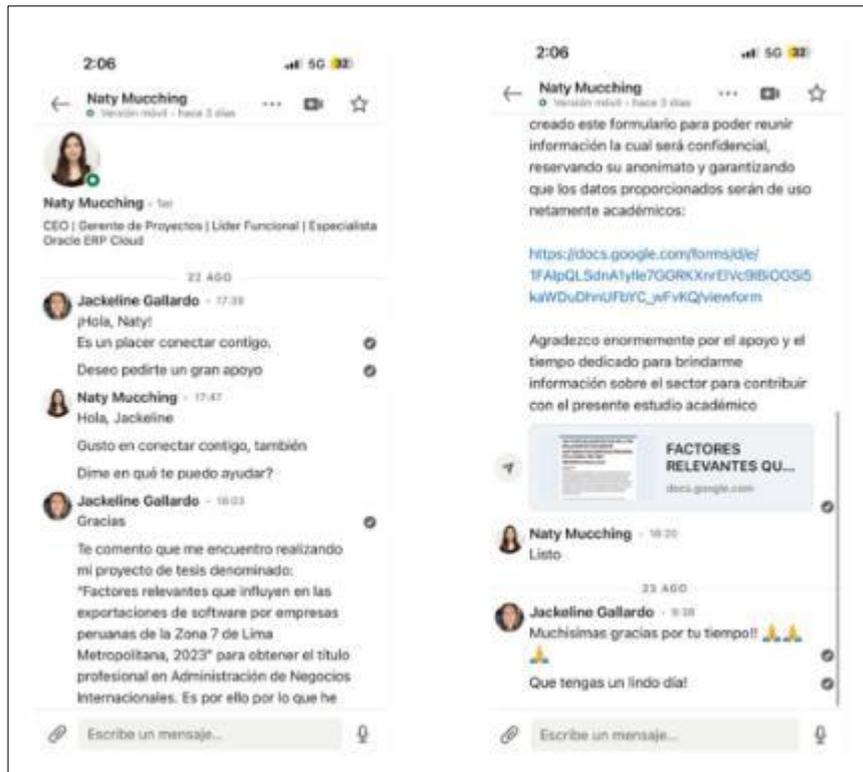
Fuente: imagen de autoría propia



Fuente: imagen de autoría propia



Fuente: imagen de autoría propia



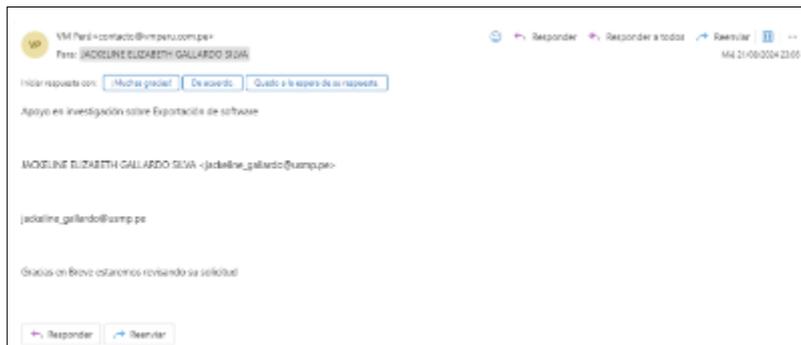
Fuente: imagen de autoría propia



Fuente: imagen de autoría propia



Fuente: imagen de autoría propia



Fuente: imagen de autoría propia