



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO
SERVICIOS NAVALES E INDUSTRIALES SUXE DEL
DISTRITO DE CHIMBOTE, 2013.

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

AUTORA:

KAREN JHOSELIN MELENDEZ SUXE

ASESOR:

MG. ECON. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE – PERÚ

2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO
SERVICIOS NAVALES E INDUSTRIALES SUXE DEL
DISTRITO DE CHIMBOTE, 2013.

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

AUTORA:

KAREN JHOSELYN MELENDEZ SUXE

ASESOR:

MG. ECON. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE – PERÚ

2015

JURADO DE TESIS

PRESIDENTE DEL JURADO : MBA Felipe Llenque Tume

SECRETARIO DEL JURADO : Lic. Adm. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

MIEMBRO ALTERNO : Dr. Fernando Rubio Cabrera

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, que a gracias a él tuve la fuerza necesaria para seguir adelante y lograr mis objetivos, que siempre aunque no le vea, siempre pude sentir su presencia, haciendo que persevere y cumpla con mis sueños.

También agradezco con mucho amor a mis padres porque son los que me vieron nacer, que gracias a sus enseñanzas han creado en mí una buena persona y gracias a ello ahora soy una persona de bien y profesional.

A mis amigos, gracias por ser tan buenas personas conmigo, siempre están en buenas y malas, de tantos millones de personas los conocí a ustedes mis grandes amigos míos, los quiero mucho a todos.

DEDICATORIA

Dedicado con todo el amor del mundo para Dios, que siempre me dio la energía para salir adelante
y poder culminar con mis estudios.

A mis padres María y Pedro con todo el amor del mundo, que son los que me vieron nacer, por ser
la base fundamental en mi vida dando todo su esfuerzo y sacrificio para yo poder lograr el triunfo
profesional, para ellos todo mi amor, mi obediencia y mi respeto, los amo.

También decido con mucho cariño a mis profesores catedráticos, Licenciados, Ingenieros, a todos
ellos que por los años que estude en la universidad se convirtieron en mis segundos padres,
compartiendo conmigo sus conocimientos y experiencias siempre con mucha comprensión y
paciencia, gracias en general a todos ellos, siempre los recordare.

A mis hermanas, por el apoyo que siempre me dieron por el esmero que pusieron en que yo cumple
mis metas gracias a ella, las amo.

Con mucho cariño a todos mis amigos que siempre estuvieron ahí con un gesto de comprensión,
que comprendieron muchos momentos no compartidos con ellos por motivos de mis estudios,
quisiera nombrarlos a todos pero sería muy complicado, por ello solo les digo con todo mi corazón
gracias amigos míos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito Chimbote, 2013. La investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, para llevarla a cabo se revisó la bibliografía pertinente, y para el caso se aplicó a través de la técnica de la entrevista un cuestionario al gerente; obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a las principales características de las MYPES del Perú:** Ruiz (2011) y Bardales (2011) establecen que las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú son: el 71% de las MYPES estudiadas han mejorado su proceso de compra – venta, el 86% se han preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende y el 88% han mejorado los servicios de atención al cliente. Finalmente, Montoya (2010) afirma que la ciencia y la tecnología son componentes esenciales para poder mejorar la competitividad de las MYPES del Perú. **Respecto a la empresa Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito Chimbote: Según** el gerente de la empresa del caso, su empresa ha mejorado su procesos de compra – venta, los servicios de atención al cliente, la calidad de los productos y se ha preocupado por reducir costos de producción, pero no invierte en innovación, tampoco no se ha preocupado por dar un mejor servicio que el de sus competidores. **Respecto a la comparación de la recopilación de estudios en el Perú y de la empresa Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito de Chimbote.-** Se obtuvo como resultado que los estudios enfatizan en la innovación y la mejora de la productividad para lograr una mayor competitividad de las MYPES.

Palabras clave: Competitividad, MYPES.

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Determine and describe the main characteristics of the competitiveness of the micro and small companies of Peru and the Suxe Naval and Industrial Services of the Chimbote district, 2013. The research was descriptive-bibliographic-documentary and of In order to carry it out, the pertinent bibliography was reviewed, and for this case a questionnaire was applied to the manager through the interview technique; obtaining the following results:

Regarding the main characteristics of the MYPES of Peru: Ruiz (2011) and Bardales (2011) establish that the main characteristics of the competitiveness of the micro and small companies of Peru are: 71% of the MYPES studied they have improved their buying and selling process, 86% have been concerned with improving the quality of the products they sell and 88% have improved customer service. Finally, Montoya (2010) affirms that science and technology are essential components to improve the competitiveness of the MYPES of Peru.

Regarding the company Servicios Navales e Industriales Suxe of the Chimbote district: According to the company manager of the case, your company has improved its buying and selling processes, customer service, product quality and has been concerned about reduce production costs, but does not invest in innovation, nor has it been concerned with providing a better service than that of its competitors.

Regarding the comparison of the collection of studies in Peru and the company Servicios Navales e Industriales Suxe in the district of Chimbote. - The result was that the studies emphasize innovation and improvement of productivity to achieve greater competitiveness of the MYPES.

Keywords: Competitiveness, MYPES.

CONTENIDO

	Pág.
TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
FIRMAS DEL JURADO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 ANTECEDENTES.....	5
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	5
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	6
2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES.....	9
2.1.4 ANTECEDENTES LOCALES.....	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1 DEFINICION DE MYPE.....	11
2.2.2 COMPETITIVIDAD.....	12
2.2.3 LOS NIVELES DE COMPETITIVIDAD.....	12
2.2.4 MEJORA CONTINUA.....	13
2.2.5 CALIDAD TOTAL.....	13
2.2.6 ESTRATEGIA CLAVE DE LA COMPETITIVIDAD.....	14
2.2.7 VENTAJA COMPETITIVA.....	15
2.2.8 LA INNOVACIÓN ESTÁ LIGADA CON LA COMPETITIVIDAD.....	16
2.2.9 LO QUE PERMITE LA INNOVACION TECNOLOGICA.....	16
2.2.10 TIPOS DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.....	17

2.2.11 CAMBIOS EN LOS SISTEMAS DE INNOVACION TECNOLOGICA.....	17
2.2.12 INNOVACIÓN.....	18
2.2.13 CLASES DE INNOVACIÓN.....	18
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	19
2.3.1 DEFINICION DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.....	19
2.3.2 DEFINICION DE COMPETITIVIDAD.....	19
2.3.2 IMPORTANCIA DE LA DE COMPETITIVIDAD.....	20
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
3.4 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	21
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	22
3.6 PLAN DE ANÁLISIS.....	23
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	24
4.1 RESULTADOS.....	24
4.1.1 RESPECTO AL OBJETIVO 1.....	24
4.1.2 RESPECTO AL OBJETIVO 2.....	25
4.1.3 RESPECTO AL OBJETIVO 3.....	26
4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	27
4.2.1 RESPECTO AL OBJETIVO 1.....	27
4.2.2 RESPECTO AL OBJETIVO 2.....	29
4.2.3 RESPECTO AL OBJETIVO 3.....	29
V. CONCLUSIONES.....	31
5.1 RESPECTO AL OBJETIVO 1.....	31
5.2 RESPECTO AL OBJETIVO 2.....	31
5.3 RESPECTO AL OBJETIVO 3.....	32
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	33
6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33

6.2 ANEXOS.....	37
-----------------	----

ÍNDICE DE CUADROS	PÁG.
CUADRO N° 01.....	24
CUADRO N° 02.....	25
CUADRO N° 03.....	26

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son reconocidas a nivel nacional e internacional por la importancia económica y el impacto social que generan.

En la actualidad el reto para los emprendedores, es como sostenerse en el futuro dado que la competencia es cada vez más fuerte , la globalización , nuevas tecnologías, formas de comunicación facilitan en gran medida a la gerencia ,pero para lograr una eficiente administración en las organizaciones ay factores esenciales que no pueden ser descartados , los cuales dependen del nivel de competitividad que ejerzan estas empresas en los mercados y la rapidez que tengan para solucionar los problemas . **(Sela, 2010)**.

Las micro y pequeñas empresas a pesar de ser una fuente económica y laboral importante, son influenciadas en gran medida por la globalización de hoy en día, dado que la manera en como impulsen sus actividades financieras, productivas y/o comerciales determinara la eficiencia y eficacia con la administran sus recursos y tiempo. Si las MYPES no se mueven al ritmo del mundo globalizado esta perderán posicionamiento ocasionando una falta de competitividad en el mercado, generando el cierre temporal o definitivo en ciertas ocasiones **(Sánchez, 2011)**.

En el Perú las mypes tienen varios defectos, entre ellos encontramos: Baja productividad, acceso a nuevas tecnologías, falta de cultura empresarial y en gran medida su bajo nivel competitivo. Las Mypes que más abundan en nuestro país son tradicionales, es decir no innovan ni implementan nuevas tecnologías que al aplicarlas lograrían mejorar su servicio.

Las micro y pequeñas empresas crecen de manera exorbitantes, no todas parecen a un solo rubro, o servicio, por ello necesitan tener un crecimiento progresivo y sostenible,

erradicando sus puntos débiles, consecuencia a ello tendrán mayores ingresos, desarrollo económico, mejor calidad de vida. **(Lozano, 2013).**

Del mismo modo en las MYPES en nuestro país (Perú), abunda la informalidad, falta de competitividad y administración eficiente, estos factores retrasan el crecimiento de estas por consecuencia afectan de manera indirecta al crecimiento económico y social.

La forma correcta de erradicar dichos factores será enfocándose en una competitividad eficiente mejorando sus conocimientos de manera que sean competitivas dentro y fuera del mercado nacional,

La formalización es un tema que debe ser tratado, con importancia y delicadeza por parte del estado brindándole facilidades a los emprendedores y estos deben tomar conciencia que al entrar al sector formal consolidan un mercado competitivo, se debe tener en cuenta que las micro y pequeñas empresas son parte de los sectores dinámicos en nuestra economía, al formalizarse desarrollarían todo su potencial mejorando notoriamente su gestión.

Por otro lado, en la ciudad de Chimbote donde hemos llevado a cabo el estudio de investigación, debido a que no hay estadísticas oficiales a nivel nacional, regional y local, en todo caso las pocas estadísticas que existen son muy desfasadas o escasas. Tampoco se ha podido encontrar trabajos publicados sobre las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas. Por ello, desconocemos las principales características de la competitividad de dichas micro y pequeñas empresas y si fuese así cual será la máxima competencia; por ello, entre otros aspectos, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito de Chimbote, 2013?

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito Chimbote, 2013.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú.
2. Describir las principales características de la empresa de Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito Chimbote, 2013.
3. Hacer un análisis comparativo de las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito de Chimbote, 2013.

La investigación se justifica por:

- Determinar las principales características a través de la competitividad de las MYPES del Perú.
- Permite conocer el nivel exploratorio y descriptivo de las principales características de la competitividad de la empresa de Servicios Navales E Industriales Suxe del Distrito De Chimbote.
- Así mismo, la investigación nos permite hacer un análisis comparativo de las MYPES del Perú y de la empresa de Servicios Navales e industriales Suxe del Distrito de Chimbote, por ende dicho trabajo de investigación servirá de base para realizar otros estudios, para que cumpla los estándares de mejorar de calidad y así los empresarios lo utilizarán para tomar decisiones sobre cómo lograr competitividad de su empresa.

La metodología utilizada en la investigación es descriptivo, bibliográfico y de caso. Dado que se trató de un trabajo de investigación bibliográfico-documental y de caso, no tuvo población, tampoco muestra

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales, todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad y país del mundo (menos Perú), relacionados con nuestra variable y unidades de estudio.

Santana (2010), en su tesis: “Innovación Y Competitividad En La Industria Azucarera De México”. Distrito Federal – México. Trabajo presentado para obtener el grado de Maestra en Política y Gestión del cambio tecnológico en la en el Instituto Politécnico Nacional. El objetivo fue conocer si actualmente en México, se ha transformado la industria por medio de las innovaciones para agregar valor al producto. Llegaron a la conclusión que en cuestiones de desarrollos tecnológicos se tuvo una muy baja propensión a patentar en relación al líder de la tecnología, Estado Unidos. La innovación impacta a la competitividad, no obstante, en el caso de la industria azucarera mexicana, el círculo que se establece no es virtuoso, es decir, se esperó que a mayor innovación haya mayor competitividad, pero a la inversa también se espera a menor innovación menor competitividad, que es justamente lo que sucede en México. La relación entre competitividad e innovación fue positiva, si uno aumenta el otro también, pero si uno reduce el otro también. Entonces sí se establece el círculo de retroalimentación, pero en México es escasa innovación.

García; Coll; Blasco (2005) en su investigación: La capacidad innovadora y la competitividad de las micro y pequeñas empresas industriales en L'Horta, Provincia de Valencia - España, llegaron a la conclusión que la competitividad de una nación depende de su capacidad de la industria para innovar y mejorar. Las empresas consiguen ventajas competitivas mediante innovaciones. Hay que competir a través de la innovación, a través de

la inversión en I (investigación) + D (desarrollo), pero esto debe ser asumido como una de las actividades básicas del negocio de la empresa y no como una actividad a distancia. I (investigación) + D (desarrollo) + i (inversión) deben ser administrados, debe convertirse en parte de la cultura de la compañía. El objetivo de este trabajo es realizar un diagnóstico reflexivo sobre la capacidad innovadora y la competitividad de las micro y pequeñas empresas industriales en L'Horta, Provincia de Valencia. Este documento establece los principales problemas, "desafíos" hablar de manera positiva, que deben ser superados por la MYPE. Este sería el primer paso para empezar a mejorar su rendimiento a través de la innovación y el logro de un incremento real de su competitividad.

2.1.2 Nacionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales, todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad del Perú (menos de la Región Ancash), relacionados con nuestra variable y unidades de estudio.

Vargas y Castillo (2008) en su trabajo de investigación: Promoción de la productividad y la competitividad sostenida en la pequeña empresa, haciendo hincapié en las capacidades endógenas y una disposición eficiente de las intervenciones externas en el Perú. Llegaron a la conclusión que en las últimas tres décadas, la competitividad y productividad de la pequeña empresa se han visto favorecidos por el gobierno, la acción empresarial y la cooperación técnica, que han hecho contribuciones significativas en cuanto a la promoción, el desarrollo y la prestación de asistencia técnica. En las economías en desarrollo de la región Asia-Pacífico, estos esfuerzos se explican por el hecho de que la pequeña empresa contribuye sin lugar a dudas, a la generación de empleo, la dinámica de la economía local, la eficiencia colectiva de la red de negocios, y el crecimiento económico. En las economías de la región,

la mayoría de las contribuciones se han canalizado a través de las políticas públicas con un enfoque en la creación de capacidad.

Sin embargo, según los estudios preliminares en los principales grupos empresariales de Perú, las acciones de promoción del gobierno no han tenido un efecto sostenido de la competitividad y la productividad. La evidencia sugiere que los servicios de desarrollo empresarial tienen un efecto limitado, ya que dependen únicamente de intervenciones externas. Por el contrario, el éxito empresarial se basa más en las capacidades endógenas.

Ruiz (2011) en su tesis: “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector pesquero – rubro piscigranjas de Paco y Gamitana, del distrito de Callería, periodo 2009 - 2010”. Llegó a la conclusión que los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la competitividad de las Mypes son el 71% ha mejorado su proceso de compra – venta y el 71% ha mejorado los servicios de atención al cliente, el 86% si se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende, el 71% si se ha preocupado por dar un mejor servicio que los de sus competidores, el 57% manifestaron que los clientes compran en sus establecimientos por otros motivos no especificados en el cuestionario y el 71% manifestaron que si se preocuparon por mejorar los procesos de compra y venta de sus productos.

Bardales (2011) en su tesis: “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro renovadoras de calzado del distrito de Callería – Provincia de coronel Portillo, periodo 2009 - 2010”. Llegaron a la conclusión que los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la competitividad de las Mypes el 100% han mejorado su proceso de compra – venta, el 88% manifestaron que han mejorado los servicios de atención

al cliente, el 100% de los encuestados si se han preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende, el 100% de los encuestados si se han preocupado por dar brindar un mejor servicio que el de sus competidores y el 88% manifestaron que los clientes compran en sus establecimientos por el mejor servicio que brindan.

Montoya (2010) *en su tesis*: “Sistemas de ciencia, tecnología e innovación tecnológica y generación de patentes: caso Perú, 1990 – 2007”. Llegaron a la conclusión que la ciencia y la tecnología son componentes esenciales para un plan de desarrollo económico y social sostenible de un país. Con la aplicación del conocimiento científico y tecnológico se resuelve problemas relacionados con la obtención y utilización de energÍA, alimentos, la tierra cultivable, agua potable, entre otros; y se mejora la productividad y la competitividad, constituyéndose en la base del crecimiento económico necesario para una mejor distribución de la riqueza y lograr una mejor gobernabilidad. La investigación científica y tecnológica da lugar a innovaciones e inventos. Las empresas patentan sus inventos para tener el derecho por 20 años al monopolio de su explotación comercial, lo que les permite recuperar su inversión en investigación y obtener utilidades, parte de las cuales es reinvertida en investigaciones de nuevos procesos y productos. Así, hay una relación directa entre número de solicitudes de patentes y valores de PBI: los países que cuentan con los mayores números de solicitudes de patentes son los que tienen los mayores valores de PBI.

Gonzales (2011) *en su tesis*: “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas de Manantay, periodo 2009 - 2010”. Llegaron a la conclusión que los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la

competitividad de las Mypes son el 100% ha mejorado su proceso de compra – venta, otro 100% de los encuestados ha mejorado el servicios de atención al cliente en los últimos años, el 100% de los encuestados manifestaron que si se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende, el 100% de los encuestados manifestaron que si se han preocupado por dar un mejor servicio que los de sus competidores y el 40% manifestaron que los clientes compran en sus establecimientos por los bajos precios de sus productos.

2.1.3 Regionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales, todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad del Perú (menos de la provincia del Santa), relacionados con nuestra variable y unidades de estudio.

Ramírez (2005) en su tesis: “Acuerdos de integración regional y competitividad de las exportaciones peruanas: Caso comunidad andina (Periodo 1993 – 2002)”. Trabajo presentado para optar el título profesional Ingeniero Industrial en la Universidad Mayor de San Marcos. En esta investigación el autor tuvo como objetivo analizar los índices de competitividad, bajo un criterio descriptivo; por ende llegaron a las conclusiones que la estructura arancelaria es un mecanismo que puede permitir mejorar la competitividad económica del país, se debe decidir en aceptar el Arancel Externo común o presionar en la mesa de negociaciones un arancel más equitativo que no exponga a la producción nacional a una competencia desleal; otra de las conclusiones es la reducción de los sobrecostos para el sector exportador ya que es el camino para mejorar la competitividad de nuestros productos, la devolución de los impuestos, la reducción de los costos de embarque y una mayor eficiencia en el manejo de los puertos son tareas que se deben llevar adelante para incrementar sustancialmente nuestra oferta exportable.

2.1.4 Locales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales, todo trabajo de investigación realizados dentro de cualquier ciudad de la provincia del Santa (menos las otras ciudades del Perú), relacionados con nuestra variable y unidades de estudio.

Coello (2013) en su tesis: “Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las mypes del sector comercio – Rubro ferretero de la ciudad de nuevo Chimbote, año 2011”. Trabajo presentado para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. En esta investigación el autor tuvo como objetivo determinar las principales características de la competitividad de las MYPES del sector comercio rubro ferretero del distrito de Nuevo Chimbote, durante el año 2011. Según el análisis de resultados el 82% de los empresarios encuestados percibe que su empresa es competitiva en el sector ferretero; que el 46% de las empresas es Competitiva en Precios, el 36% en lo que es Calidad y el 18% en la atención al Cliente, Respecto a la realización de investigación de mercado el 82% manifiesto no haber realizado ningún tipo de investigación, solo un 18% lo realizó, por ende llegaron a la conclusión que la mayoría de los empresarios de este sector comercial conoce el término competitividad, percibe que su empresa es competitiva en precios pero no realizó ninguna investigación de mercado al respecto.

Navarrete (2013) en su tesis: “Caracterización de la formalización y la competitividad de las mypes del sector industria - rubro panificadoras del distrito de Chimbote, periodo 2010-2011”. Trabajo presentado para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. En esta investigación el autor tuvo como objetivo determinar las principales características de la competitividad de las Mype del sector industria – rubro panificadoras del distrito de Nuevo

Chimbote. Según el análisis de resultados manifiesta que el 100% de mypes encuestadas del rubro panificadoras del Distrito de Nuevo Chimbote, tienen conocimiento del término competitividad; que el 100% de mypes encuestadas del rubro panificadoras del Distrito de Nuevo Chimbote, manifiestan ser competitivas; que el 56% de mypes encuestadas del rubro panificadoras del Distrito de Nuevo Chimbote, señalan a la calidad de sus productos como su potencial competitivo, un 22% al precio de sus productos y otro 22% a la atención al cliente llegando a la conclusión que las mypes encuestadas, son competitivas por la calidad, el precio de sus productos y la atención al cliente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Definición de MYPE

Según la **Ley 28015 (2013)** refuta lo siguiente:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación, vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

La micro y pequeña empresa según la ley 28015 da por hecho que es una fuente económica bajo distintas constituciones o forma de creación, las cuales intercambian sus bienes o servicios por una retribución económica

2.2.2 Competitividad:

“La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.” (Gómez, 2005)

“La competitividad es la capacidad de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico” (Pelayo, 2011).

La competitividad como Pelayo nos los indica es la serie de ventaja que desarrollan la manera correcta en cómo mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado analizando su entorno externo e interno

2.2.3 Los niveles de competitividad:

Las empresas suelen competir entre sí por tener una posición en el mercado, la globalización ha influenciado mucho en las organizaciones su habilidad para poder competir clasificándolas en niveles.

Según Berumen (2006); La competitividad puede dividirse en distintos niveles, según su país, sector o empresa,

- Competitividad a nivel de un país: hacen un exhaustivo análisis para determinar el bienestar y crecimiento económico de una nación.
- Competitividad a nivel de sector: Se hacen estudios para determinar si un sector ofrece un crecimiento económico atractivo.

- Competitividad a nivel empresarial: Se destaca las habilidades de la organización para ofertar sus bienes o servicios, cuyas características tales como el precio, son determinante para elegir un competidor

Para Guibert (2009); La competitividad puede ser separa de forma interna o externa, dado que las organizaciones quieren eficiencia es decir maximizar el uso de sus recursos en el periodo de tiempo brindado, cuando hablamos de una competitividad interna se habla de cómo aprovechar las fortalezas y suprimir y eliminar las debilidades de la empresa, nos referimos al análisis interno, superándose ella misma. Si hablamos de competitividad externa esta deberá ser orientada en todo aquello que logra la organización en el mercado, dependiendo indirectamente del sector al cual este dirigido, es decir las empresas deberán aprovechar al máximo las oportunidades y disminuir las amenazas constantes.

2.2.4 Mejora Continua:

La mejora continua es la forma correcta de mantener en mantener el desempeño y las mejoras que realiza la empresa en un periodo, comparando el antes con el después.

Se hace mención por parte de **Nava (2017)** :“La mejora continua se tiene que dar comparando el desempeño de la propia organización a través del tiempo y luego compararse con los competidores “(p.20).

2.2.5 Calidad total:

Una entidad en este caso una empresa, busca lograr obtener niveles rentables altos, brindando una atención adecuada basada en una gestión de calidad, por lo cual los representantes trabajan su forma de administrar adoptando esta modalidad.(**Cuatrecasas, 2010**)

La calidad total no solo va referidas a las características del servicio o bien ofertado, engloba todo aspecto desde el momento de entrega hasta un post servicio adecuado, involucra todas las áreas de la empresa, aquí entra a tallar como la gerencia maneja todo tipo de situación dentro de la organización para maximizar un alto nivel de atención brindada, los valores y educación será determinante al educar a sus colaboradores para el manejo de problemas, atención ofrecida y enmienda de errores

2.2.6 La estrategia clave de la competitividad:

Hoy en día las empresas están conscientes de lo indispensable e importante que son los recursos humanos, y saben que el trabajo en equipo será determinante para obtener una competitividad idónea. Para poder entender cuál es la clave de la competitividad tenemos que entender lo esencial que es aplicar la productividad en ella.

Una verdadera competitividad será medida a través de la productividad, mientras que la productividad, es aquella que otorga un alto el estilo de vida, salarios atractivos y rentabilidad alta y estable mejorando la calidad de vida de todos, por ende lograra mejorar la competitividad que hay en las empresas al enriquecer no solamente de forma material si no tendrán acceso a nuevas tecnologías y conocimientos para mantener un nivel altamente competitivo. Se debe comprender que la productividad y naturaleza de las distintas actividades que se ejercen en un país será determinante **(Porter, 2005)**.

La competitividad será definida por la productividad, es decir la manera correcta en cómo se utilizan los recursos de una organización (humanos, materia prima, financiamiento) en un periodo de tiempo establecido. En un país su estatus y estilo de vida se determina por

su economía y se mide por el valor que produce los bienes y servicios ofrecidos por el capital humano, su economía y recursos naturales.

2.2.7 Ventaja competitiva

Una empresa debe tener una ventaja que la diferencie de su competencia

Según Porter (2008); Existen 3 tipos de ventajas competitivas:

- **Liderazgo en costos:** Estrategia representativa de toda empresa que otorga la capacidad de ofrecer un bien o servicio que al compararlo con los oponentes, resulta tener un precio más atractivo al ser inferior al resto. Esta estrategia consiste en reducir costo en materia prima, generando más volumen en la producción de bienes, obteniendo un costo per cápita menor, utilizando un sistema eficiente
- **Diferenciación:** Esta estrategia se opta cuando las empresas buscan un nicho propio, es decir buscan ofrecer producto, bienes o servicios peculiares que otras empresas no brindan, distinguiéndose del resto de competidores habiéndose un único mercado para ellos, una estrategia de diferenciación es el valor de la materia prima, un servicio mejor ofrecido, diseños exclusivos, entre otros harán una fidelización de clientes; Sin embargo cabe recordar que otras empresas pueden tomar la misma iniciativa brindando los mismo productos y servicios mejorando su liderazgo en costo.
- **Enfoque:** Esta estrategia consiste en la especialización de segmento de mercado, donde ofrecer un mejor bien o servicio dentro del mercado será determinante, como por ejemplo determinar un área específica para un potencial cliente

2.2.8 La innovación está ligada con la competitividad.

La innovación está ligada a la competitividad en muchos aspectos, pero con un solo propósito

“Los proyectos de innovación tecnológica (IT) se caracterizan por llegar hasta final del proceso (cerrar el ciclo), que se alcanzan desde la creación científica, pasando por el desarrollo tecnológico y su producción a escala comercializable competitivamente “(Escobar, 2000).

La innovación transforma, mejora, renueva, un bien o servicio sea en cualquier rubro , industrial o comercial , es adaptable , cubre todo tipo de etapas que necesitara el desarrollo comercial para su éxito en el mercado , este cambio donde indiscutiblemente se desarrolla con tecnología se llama innovación , por ello está ligada estrechamente con la competitividad

2.2.9 Lo que permite la innovación tecnológica

La innovación tecnológica abarca todo proceso y cambio que sufra un producto desde una perspectiva tecnológica Al aplicar una innovación de productos se realiza una innovación de proceso, por lo cual los mejorados nuevos productos y servicios serán un impacto generando la atención que se busca.

Calvo (2013); Nos indica que la innovación tecnológica permite

- Mejorar nuevos productos dentro y fuera del mercado nacional
- Mejorar los servicios brindados
- Mejorar los procesos de producción y los procedimientos de elaboración

- Introducción en el mercado, técnicas y sistemas que serán empleados por las gerencias para inspecciones sanitarias aplicables en el sector industrial, pesquero entre otros. Que requieran de este sistema.

2.2.10 Tipos de innovación tecnológica

Según Quijada (2013), los tipos de innovación tecnológica se clasifican de la siguiente manera:

- Innovación radical: son los nuevos mercados, industrias en cualquier campo ya sea público o privado
- Innovación incrementales: mejoran lo ya existen es decir, los cambios tecnológicos que se aplican a un producto para mejorar sus características a gusto del demandante
- Innovación productiva: mejorar los procesos productivos, aplicable a toda el área de producción. Aquí se una la investigación y el desarrollo. Para aprender correctamente su forma de uso.

2.2.11 Cambios en los sistemas de innovación tecnológica:

- Cambios en los sistemas tecnológicos: radica en las combinaciones de los sistemas de producción en conjunto a las innovaciones produciendo la creación de nuevo material para la comercialización o venta , por ejemplo modificaciones genéticas en plantas injertos , materiales sintéticos menos nocivos para el uso y contacto del ser humano y medio ambiente
- Cambios en los paradigmas tecnológicos: principales promotores de la revolución industrial y tecnológica , los cambios dados en estas dos áreas pueden beneficiar o afecta las condiciones en el sector económico (**Escobar, 2000**).

La innovación es un término nuevo, para una empresa, la cual debe comprender tres elementos básicos

- Alto nivel de eficiencia
- Alto nivel competitivo
- Y una gestión basada en la calidad

2.2.12 La innovación:

Según Mora (2011) “Es generar o encontrar ideas, seleccionarlas, implementarlas y comercializarlas. La investigación, desarrollo, la competencia, los seminarios, las exposiciones, los clientes y cada empleado de la empresa es un potencial proveedor de ideas en el proceso de innovar”

La innovación abarca todo proceso , área y funciones en la empresa dado que involucra directamente al producto y servicio que queremos ofrecer , mejorándolo, reinventándolo y adecuándolo a la necesidad y expectativa del cliente, trabajando en la creación de nuevos productos que impacten y sean del agrado del consumidor posicionándonos en el mercado, creando una mejor competitividad .

2.2.13 Clases de innovación:

La innovaciones no solo surgen dentro de un producto o servicio, si no que la encontramos en variados procesos dentro y fuera de una organización y sociedad. Las innovaciones que se den en un producto pueden ocasionarse dentro o fuera de los procesos

Según Herrera (2013); La innovación se puede clasificar:

- a) Innovación en el Producto: Cuando se inserta al mercado un nuevo producto con características tecnológicas distintas a las ya existentes , dentro del mismo mercado , con la finalidad de superar las expectativas de los clientes,

- b) Innovación en los procesos: Decimos innovación de procesos al innovar o mejorar el proceso por el cual se elabora un nuevo producto , cuyo objetivo será la entrega de un bien o servicio , tecnológicamente superior , cuya ventaja será la entrega no convencional gracias a estos procesos , aumentando inmensurablemente una producción eficiente
- c) Innovación en la Organización: Los cambios que se generan dentro de las organizaciones , involucrando , clima laboral , forma de administración productiva , nuevos reglamentos , implementación de nuevas estrategias ,
- d) Innovación en Comercialización: La forma de introducir métodos para comercializar nuevos bienes o servicios, mejorando la entrega, de distintas formas.

Innovar engloba todo; Desde la creación del nuevo bien o servicio, el proceso que con lleva la creación de este, la forma de comercializarlo, la manera en cómo se organizara la empresa para su venta y pos venta.

2.3) Marco conceptual

Definiciones de micro y pequeñas empresas

Es una entidad constituida por un régimen natural o jurídico, dedicadas a distintos sectores y rubros, ofreciendo bienes o servicios los cuales tendrán un precio según sus características, siendo intercambiados por una unidad monetaria (dinero).

Definiciones de competitividad:

Competitividad es un término que no solamente beneficia y logra el posicionamiento de muchas empresas en el país, también ayuda a mejorar la economía y la rentabilidad de este. La competitividad depende en gran medida de las características que tengan el producto

o servicio y el valor que estas tengan, este último es el indicador determinante que diferenciara la productividad de los demandantes y ofertantes.

Importancia de la competitividad en las mypes

La competitividad genera posicionamiento , rentabilidad y productividad a nivel nacional , la cual fomentara una cultura de cambio , incorporando un mejor estilo de vida , la competitividad en las empresas generan que están tengan un cambio radical , mejoran su infraestructura , mejoran su servicio y ofrecen a los demandantes una mejor atención ,

La competitividad ayuda en gran medida al progreso del país y a la contribución económica, la productividad va de la mano con la rentabilidad y la acometividad

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación.

El diseño que se utilizó en este trabajo de investigación fue descriptivo, bibliográfico y de caso.

3.2 Universo o población y muestra.

Dado que se trató de un trabajo de investigación bibliográfico-documental y de caso, no tuvo población, tampoco muestra.

3.3 Definición y operacionalización de la variable

Variable principal	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Competitividad de las MYPE.	Percepción que tiene el propietario y/o gerente de la MYPE de la competitividad de su empresa en el periodo de estudio.	En los últimos años (2012, 2013), ha mejorado su proceso de compra – venta. .años	Nominal: Si No
		En los últimos años ha mejorado los servicios de atención al cliente.	Nominal: Si No
		En los últimos años se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos.	Nominal: Si No

	Su empresa invierte constantemente en innovación.	Nominal: Si No
	En los últimos años se ha preocupado por dar un mejor servicio que el de sus competidores.	Nominal: Si No
	Su empresa se ha preocupado por reducir sus costos de producción.	Nominal: Si No

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas:

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista.

Instrumentos:

Para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas y para el caso de la entrevista se utilizó el cuestionario.

3.5 Plan de análisis

En el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos

- Para conseguir el objetivo específico 1 se realizó un estudio bibliográfico acerca de las características de la competitividad de las Mype en el Perú
- Para conseguir el objetivo específico 2 se aplicó un cuestionario al gerente de la empresa del caso, elaborado en base a lo que establece la teoría.
- Para conseguir el objetivo específico 3 se realizó una comparación entre los resultados del objetivo específico 1 y 2 a través de una metodología pertinente

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú 2013.

CUADRO 01: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Ruiz (2011)	Concluyo que las principales características de la competitividad de las Mypes mejoraron su proceso de compra – venta, al igual que se preocuparon por mejorar la calidad de los productos que vende.
Navarrete (2013)	Llegó a la conclusión que las mypes encuestadas, son competitivas por la calidad, el precio de sus productos y la atención al cliente.
Montoya (2010)	Afirma que la ciencia y la tecnología son componentes esenciales para un plan de desarrollo y poder mejorar la competitividad.
Garcia; Coll; Blasco (2005)	Se llegó a la conclusión que la competitividad de un país va depender en gran medida de la capacidad que tenga su industria para reinventarse y innovarse
Vargas ; Castillo (2008)	Se establece que a pesar de los aportes del gobierno para promover la competitividad y productividad este no tuvo el efecto deseado
Bardales (2011)	Se concluye que las características de la competitividad , mejoran su compra y venta y el servicio de atención

Gonzales (2011)	Se concluye que las características de la competitividad mejoraron el servicio de atención y su servicio de compra y venta.
Ramírez (2005)	La estructura arancelaria mejora la competitividad en la economía del país.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las principales características de la micro y pequeña empresa Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito Chimbote, 2013

CUADRO 02: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

PREGUNTAS	RESULTADOS	
¿En los últimos años, ha mejorado su proceso de compra - venta?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿En los últimos años ha mejorado los servicios de atención al cliente?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿En los últimos años se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿Su empresa invierte constantemente en innovación?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿En los últimos años se ha preocupado por dar un mejor servicio que el de sus competidores?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Su empresa se ha preocupado por reducir sus costos de producción?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de Servicios Navales e Industriales Suxe del distrito de Chimbote, 2013.

CUADRO 03: RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS OBJ. ESPEC. 1	RESULTADOS OBJ. ESPEC. 2	RESULTADOS
Mejora el proceso de compra y venta	Ruiz, Bardales, Gonzales afirman que gracias a la competitividad han mejorado su proceso de compra – venta.	El gerente manifestó que la Empresa si ha mejorado su proceso de compra – venta (Pregunta 1).	Coincide
Mejora la calidad en los productos	Ruiz, Bardales, Gonzales, Navarrete manifestó que las Mypes mejoraron en la calidad de los productos.	También se ha mejorado en la calidad de los productos a través de la competitividad (Pregunta 3).	Coincide
Mejora en innovación	Montoya manifiesta que la competitividad es el mejoramiento en la innovación afirmando que lo esencial para mejorar es la tecnología.	Pero la empresa no invierte en innovación (Pregunta 4).	No coincide

Brinda mejor servicio que su competencia	Bardales , Ruiz y Gonzales afirman que brindan un mejor servicio que su competencia	La empresa manifiesta que no brinda un mejor servicio que su competencia	No coincide
--	---	--	-------------

(Pregunta 5)

Mejora el servicio de atención al cliente	Ruiz , Bardales, Gonzales manifiestan que la competitividad mejora el servicio de atención al cliente	La empresa manifiesta que hay mejoría en el servicio de atención al cliente	Coincide
---	---	---	----------

(Pregunta 2).

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de las objetivos específicos 1 y 2.

4.2 Análisis de los resultados

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

- a) Según los resultados de investigación obtenidos nos dicen que hay mejores en el proceso de compra-venta a través de la competitividad de las Mypes, esto coincide con Ruiz el cuál manifiesta que los empresarios encuestados mejoraron su proceso de compra-venta través de la competitividad de las Mypes en un 71% , así mismo coincide con Bardales el cual indica que el 100 % hubo mejoras en el proceso de compra y venta , del mismo modo Gonzales indica que el 100% tuvo mejoras en el proceso de compra y ventas gracias a la competitividad . De lo cual se concluye que la competitividad será importante y determinante en el proceso de compra y venta.
- b) En los resultados de la investigación los gerentes no se preocupan por brindar un mejor servicio que su competencia lo cual contrasta con Ruiz el cual indica que el

71 % de las mypes si se preocupa por brindar un mejor servicio , del mismo modo Bardales con un 100% indica que las mypes si se preocupan por brindar un mejor servicio y por ultimo con Gonzales el cual indica que el 100% si se preocupa por brindar mejor servicio que la competencia .

- c) De acuerdo a los resultados de la investigación , los servicios de atención al cliente han mejorado a través de la competitividad de las mypes, lo cual coincide Bardales el cual indica que el 88% mejora los servicios de atención al cliente a través de la competitividad, también coincide con Ruiz el cual indica que el 76 % si cree que la competitividad mejora el servicio de atención al cliente , asi mismo el 100 % dice que hubo mejoras en el servicio de atención al cliente consecuentes a la competitividad . De lo cual se puede concluir que la competitividad es determinante en el servicio que se brinda al cliente
- d) Los resultados de la investigación indican que si hubo mejora en la calidad de los productos, lo cual coincide parcialmente con Ruiz en su investigación indico que el 86% mejora la calidad de sus productos a través de la competitividad, del mismo modo Gonzales indica que el 100 % mejora la calidad de sus productos, asimismo coincide con Bardales el cual indica que el 100 % se preocupa por mejorar la calidad de sus productos y Navarrete el cual indica en su investigación que el 100 % de sus representantes indican que la competitividad mejora la calidad de los productos .Esto indica que la competitividad , mejora la calidad de los productos ofrecidos por las empresas , para lograr posicionamiento y ser mejor que la competencia .
- e) Según los resultados de la investigación los gerentes no invierten en innovaciones dado que sugieren un gasto para estas, lo cual contrasta con Montoya ya que el afirma que en su investigación la ciencia y la tecnología son componentes esenciales

para un plan de desarrollo y poder mejorar la competitividad.. Esto concluye que la innovación tecnológica. Se concluye que la innovación de productos es importante para la competitividad, pero los representantes no lo aplican dado que generan un gasto que no pueden solventar.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

A través del cuestionario realizado al gerente de la empresa del caso ya estudiado se obtuvieron los siguientes resultados : La empresa si ha mejorado su proceso de compra y venta , los servicios de atención al cliente también mejoraron al aplicar la competitividad , hubo mejoras con respecto a la calidad de los productos , Pero por otra parte la empresa no invierte en innovación dado que considera que es un gasto innecesario , Para Mora (2011) la innovación es indispensable dado que son las ideas seleccionadas que la empresa utiliza como potencial desarrollo para un producto o servicio ante la competencia , por ello debe aplicarse en todas las empresas lo cual difiere mucho con los resultados dados en la encuesta , En la empresa el gerente indica que no se han preocupado por dar un mejor servicio que su competencia ”, La empresa si se ha preocupado por reducir costos de producción.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los 5 elementos en comparación 3 coinciden y 2 no coinciden , por lo cual se llega a una conclusión que la empresa Servicios Navales e industriales Suxe en comparación con las micro y pequeñas empresas del Perú si ha mejorado su proceso de compra – venta, calidad de los productos, atención al cliente, productividad, Pero cuando se comparan el uso de la innovación y tecnología , la empresa Servicios Navales e industriales Suxe no aplica ninguno de los dos porque lo consideran un gasto innecesario . Las mypes hoy en día según la Ley 2809 son unidades económica con características y rubros distintos y sectores, donde

la competitividad será un factor clave para mejorar su rentabilidad y productividad no solamente en ellas si no en todo el país

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

De acuerdo con los antecedentes en las micro y pequeñas en el Perú existe un gran interés con respecto a la competitividad por parte de los gerentes, pero aún se encuentra en proceso , la gran mayoría de autores concordaron que las principales características de la competitividad en sus investigaciones mejoro en gran medida los procesos de compra y venta , la calidad de productos , el servicio hacia el cliente la productividad , implementación de innovación tecnológica , para poder lograr un mejor posicionamiento en el mercado obteniendo una alta rentabilidad .

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Se concluye que por parte de la gerencia en la empresa Servicios Navales e Industriales Suxe las principales características de la competitividad de la Mypes han si ha mejorado su proceso de compra – venta, los servicios de atención al cliente, la calidad de los productos, y han disminuido los costos de producción, pero no se ha preocupado por dar un mejor servicio que el de sus competidores y no invierte en tecnología e innovación. Lo cual dificulta en gran medida el progreso y desarrollo de esta empresa la cual debería innovar sus productos atreves de la tecnología facilitando sus procesos y mejorando su rendimiento y rentabilidad.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al obtener los resultados de la comparación se llegó a la conclusión que más de la mitad de los elementos en comparación concuerdan , pero hay elementos que no coinciden como la falta de interés por brindar un servicio mejor que su competencia y el hecho que innoven sus productos , estos elementos desaceleran el progreso y desarrollo de a dónde se dirige la empresa , la falta de estas implementaciones son esenciales si la empresa desea surgir , aumentar su rentabilidad y posicionarse en el mercado , se debe tener en cuenta que la competitividad no solo abarca en brindar una mejor servicio , si no engloba a toda la organización .

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias Bibliográficas

Bardales, G. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro renovadoras de calzado del distrito de Callería – Provincia de coronel Portillo, periodo 2009 - 2010. Trabajo de tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [Citada 2013 Feb. 02].

Berumen. S. (2006) Competitividad y desarrollo local. [Citado 2013 Feb. 05]. Disponible:https://books.google.com.pe/books?id=CetHEwxblbcC&dq=niveles+de+competitividad&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Calvo, J. (2013). Estudios sobre innovación tecnológica en España. [Citado 2013 Feb. 09]. Disponible:https://books.google.com.pe/books?id=MhzkLhjYs4C&dq=innovacion+tecnologica+permite&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Chávez, H. (2011). Dirección de Promoción de Iniciativas Empresariales y Asociatividad del Ministerio de Producción. Más Mypes en el sector comercio. [Citada 2013 Agos. 14].

Coello, R. (2013). Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las mypes del sector comercio – Rubro ferretero de la ciudad de nuevo Chimbote, año 2011”. Trabajo de tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [Citada 2013 Mar. 18].

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona, España: Profit Editorial.

Escobar, N. (2000). La innovación tecnológica. [Citada 2013 Agos. 26]. Disponible en:http://www.bvs.sld.cu/revistas/san/vol4_4_00/san01400.htm

- Gómez, M. (2005).** Competitividad. Zona Económica. [Citada 2013 Agos. 14]. Disponible en: <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>
- Gonzales, F. (2011).** Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro boticas de Monantay, periodo 2009 - 2010. [Citada 2013 Feb. 02].
- Guibert, J. (2009) .** Responsabilidad Social Empresarial Competitividad y casos de buenas practicas en pymes . [Citado 2013 Agos. 15]. Disponible : https://books.google.com.pe/books?id=XZzS5V9fye0C&dq=competitividad+externa+y+interna&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- López, J. (2012).** Productividad, competitividad. [Citada 2013 Agos. 14]. Disponible en:<http://www.rizomatica.net/aclarando-conceptos-productividad-competitividad/>
- Montoya, M. (2010).** Sistemas de ciencia, tecnología e innovación tecnológica y generación de patentes: caso Perú, 1990 – 2007. [Citada 2013 Feb. 14].
- Mora, C. (2013).** La innovación y su incidencia en pro de la competitividad.[Citada 2010 Agos. 14]. Disponible: <https://www.grandespymes.com.ar/2013/12/26/la-innovacion-y-su-incidencia-en-pro-de-la-competitividad-2/>
- Nava, V. (2017).** *ISO 9001:2015. Desarrollo e implantación de la norma de calidad para la mejora continua.* (1.^a ed.). México: Limusa.
- Navarrete, G. (2013).** Caracterización de la formalización y la competitividad de las mypes del sector industria - rubro panificadoras del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2010-2011. Trabajo de tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [Citada 2015 Mar. 18].

Norma legal (2013). Poder legislativo. Congreso de la república. [Citada 2015 Mar. 18].
Disponible

en:[http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf)

Pelayo, C. (2011). La Competitividad. [Citada 2013 Agos. 14]. Disponible en:

[http://www.monografias.com/trabajos/competitividad/competitividad.shtml#ixzz
2aqDVdGho](http://www.monografias.com/trabajos/competitividad/competitividad.shtml#ixzz
2aqDVdGho)

Porter, M. (2005). Que es la competitividad. [Citada 2013 Mzo. 17]. Disponible en:

http://www.iese.edu/es/ad/anselmorubiralta/apuntes/Competitividad_es.html

Porter, M. (2005). Citado por García, J.; Coll, V.; Blasco, O. (2014). Competitividad e innovación en la micro y pequeña empresa. [Citada 2013 Mzo. 17]. Disponible en:[http://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&aut
htype=crawler&jrnl=11333197&AN=23041339&h=1RDejafz6CBWIoMIAUMUoj
eZx7ZadwojYxAJZFdibCUP22lfXuti0RAIE4bHeK0QTKqvsLQ5SV3bYUIC%2f4
WJzA%3d%3d&crl=c](http://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&aut
htype=crawler&jrnl=11333197&AN=23041339&h=1RDejafz6CBWIoMIAUMUoj
eZx7ZadwojYxAJZFdibCUP22lfXuti0RAIE4bHeK0QTKqvsLQ5SV3bYUIC%2f4
WJzA%3d%3d&crl=c)

Quijada, D (2013). La innovación tecnológica. Creación, difusión y adopción de las TIC.
[Citado 2013 Mzo 19]. Disponible :
[https://books.google.com.pe/books?id=O_TC6fgcij8C&dq=innovacion+tecnologica
&hl=es&source=gbs_navlinks](https://books.google.com.pe/books?id=O_TC6fgcij8C&dq=innovacion+tecnologica
&hl=es&source=gbs_navlinks)

Ramírez, J. (2005). Acuerdos de integración regional y competitividad de las exportaciones peruanas: Caso comunidad andina (Periodo 1993 – 2002). Trabajo de tesis para optar el título profesional Ingeniero Industrial en la Universidad Mayor de San Marcos. [Citada 2015 Mar.18]. Disponible en:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/ramirez_zj/ramirez_zj.pdf

Ruiz, M. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector pesquero – rubro piscigranjas de Paco y Gamitana, del distrito de Callería, periodo 2009 – 2010.

Trabajo de tesis para optar el título profesional en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [Citada 2013 Jun.02].

Sánchez, C. (2011). La MYPE como herramienta de inclusión social en el Perú. Portal de Microfinanzas. [Citada 2013 Jun.16]. Disponible en:<http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.26.17978/>

Santana, T. (2010). Innovación Y Competitividad En La Industria Azucarera De México”. Distrito federal – México. Trabajo de tesis para obtener el grado de Maestra en Política y Gestión del cambio tecnológico en la en el Instituto Politécnico Nacional. [Citada 2013 Mzo. 24]. Disponible en: <http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/6562/TESIS%20MPGCT-Tal%C3%ADa%20Santana%20Quintero.pdf?sequence=1>

Sela, (2010). Visión Prospectiva de las micro y pequeñas empresas. [Citada 2014 Agos. 14]. Disponible en:m http://www.sela.org/attach/258/EDOCS/SRed/2010/08/T023600004305-0Vision_prospectiva_de_las_PYMES.pdf

SUNAT, (2008). Objeto De La Nueva Ley De Mypes. [Citada 2014 Agos. 14]. Disponible en: <http://m.sunat.gob.pe/mypes.html>

Vargas, B. y Castillo, C. (2008). Competitividad Sostenible De La Pequeña Empresa: Un modelo de promoción de capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad. [Citada 2013 Jun.02]. Disponible en: http://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&auth_type=crawler&jrnl=18156592&AN=35520689&h=aLWQUK%2bkW86YnZoSKFOnrraUPpi62vcbyVDmumjtFfNTmZ%2fD8RFDEoiwnkDi8j6JmqZIL6CS%2fat95UqtQG6bdA%3d%3d&crl=c

Vera, M. (2010). Formulación de Proyectos. [Citada 2015 Agos. 14]. Disponible en:
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:FxnPiOgXAW EJ:metodologia2turismo.wikispaces.com/file/view/tarea3_MarcelaLazcano.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

6.2 Anexos

6.2.1 Anexo 01: Modelos de fichas bibliográficas

6.2.2 Anexo 02: Cuestionario aplicado al caso

- **Anexo 01**

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION:

CARACTERIZACION DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: EL CASO SERVICIOS NAVALES E INDUSTRIALES “SUXE” DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2013.

Encuestador (a):

Fecha:

I. COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES:

1 ¿En los últimos años (2012, 2013), ha mejorado su proceso de compra - venta?

Sí

No

2 ¿En los últimos años ha mejorado los servicios de atención al cliente?

Sí

No

3 ¿En los últimos años se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos?

Sí

No

4 ¿Su empresa invierte constantemente en innovación?

Sí

No

5 ¿En los últimos años se ha preocupado por dar un mejor servicio que el de sus competidores?

Sí

No

6 ¿Su empresa se ha preocupado por reducir sus costos de producción?

Sí

No

Chimbote, Agosto del 2014.

Anexo 02

MODELOS DE FICHAS BIBLIOGRÁFICAS

Modelo N° 01

FICHA BIBLIOGRÁFICA N°1		
Tema: Definición de ventaja competitiva.	Biblioteca: Irma Salas Silva	
Autor: Porter Michael		
Nombre del Libro: Ventaja Competitiva, Creación y sostenimiento de un desempeño superior.		
Editorial: Grupo editorial Patria	País: México	Año: 2007
Temas/Citas/Comentarios		
<p style="text-align: center;">Definición de ventaja competitiva</p> <p>“Ventaja competitiva se describe cómo una compañía puede escoger e instrumentar una estrategia genérica para lograr y mantener una ventaja competitiva. Se estudia la interacción entre los tipos de esta última- costo, y diferenciación-, así como el ámbito o alcance de las actividades de una empresa. La herramienta básica con al que se diagnostica la ventaja competitiva y se descubren los medios para mejorarla son la cadena de valor, que divide una empresa en las actividades discretas que realiza al diseñar, producir, comercializar y distribuir sus bienes”.</p> <p style="text-align: right;">Página 26.</p>		

Modelo N° 02

FICHA BIBLIOGRÁFICA N° 2		
Tema: Administración de recursos humanos	Biblioteca: Irma Salas Silva	
Subtema: Obtención y conservación de la ventaja competitiva		
Autor: Hellriegel. Don – Jackson. Susan – Slocum Jr. John		
Nombre del Libro: Administración – Un enfoque basado en la competencias		
Editorial: Thomson -	País: México	Año: 2005
Temas/Citas/Comentarios		
<p style="text-align: center;">Concepto Ventaja Competitiva</p> <p>“una empresa tiene una ventaja competitiva cuando todo el mercado o parte de este prefiere los productos o servicios de la empresa. Las compañías buscan formas de competir que puedan durar un largo tiempo y no puedan ser imitadas por los competidores”</p> <p style="text-align: right;">Página 355</p>		