



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y LA  
PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS  
ELECTROMECAÑICOS EN PARIÑAS-TALARA 2015**

**TÉSIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**RICARDO GÓNZALO VARGAS VALENTÍN**

**ASESORA:**

**MG. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA-PERÚ**

**2015**

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

LIC. ADM. VICTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE

---

MG. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO

SECRETARIO

---

LIC. ADM. MARITZA ZELIDETH CHUMACEROANCAJIMA

MIEMBRO

---

MG. MERCEDES REENE PALACIOS DE BRICEÑO

ASESORA

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas que de una  
manera u otra me apoyaron para  
esta tesis.

A la Universidad Católica Los  
Ángeles de Chimbote por su acogida.

## **DEDICATORIA**

A Dios porque gracias a él,  
Existo y siempre me ha acogido  
como hijo suyo

A mi familia y a mis verdaderos amigos  
que ruegan y rezan por mí todos los días.

## RESUMEN

La investigación titulada “Caracterización de la Competitividad y Productividad en las MYPE, servicios electromecánicos Pariñas-Talara 2015.”, estableció como objetivo identificar las características que tiene la competitividad y la productividad, sus objetivos específicos son: (a) Identificar los elementos de la competitividad en las MYPE de servicios electromecánicos, (b) Describir las ventajas competitivas en las MYPE de servicios electromecánicos. (c) Determinar las características de la productividad en las MYPE rubro electromecánicos y (d) Determinar el Catching up, de la MYPE de servicios electromecánicos; para ello se empleó la metodología de tipo descriptivo de corte transversal, nivel cuantitativo, diseño no experimental. La unidad de estudio compuesta de una MYPE, que cuenta con 11 trabajadores siendo usado como muestra y con clientes a 12 quienes se les aplicó el instrumento encuesta para la variable competitividad, para la variable competitividad bajo la guía entrevista. Los resultados en la competitividad la MYPE se caracteriza por tener una estrategia de liderazgo de costos en un 42%, es innovativa, hay elementos de liderazgo y trabajo en equipo, (cada uno en 18%) mayoritariamente se destaca el área de operaciones. En productividad se caracteriza por la eficiencia, sobre todo en el área de operaciones, pero no ocurre lo mismo en el área administrativa. El Catching up de la MYPE tiene falencias en el nivel administrativo una de ellas la falta de capacidad de organización, el desinterés hacia la imitación y la flexibilidad de cambio es solo en los momentos en que el cliente lo pide.

**Palabras Clave:** Competitividad, Productividad, MYPE.

## ABSTRACT

The research titled "Characterization of Competitiveness and Productivity in MSEs electromechanical Pariñas-Talara 2015", set objectives to identify the features that competitiveness and productivity, their specific objectives are:(a) Identify elements of competitiveness MSE electromechanical services, (b) Describe the competitive advantages of electromechanical MSE. (c) Determine the characteristics of the productivity in electromechanical MSE's and (d) determine catching up in the electromechanical MSE's; it was used the methodology for this descriptive cross-sectional, quantitative level, non-experimental design. The study unit consists of MSE with 11 workers being used as sample and clients 12 who applied instrument questionnaire for the competitiveness variable, for competitiveness in the interview guide variable. The results in the MSE competitiveness is characterized by a strategy of cost leadership 42%, is innovative, there are elements of leadership and teamwork, (each 18%) mainly operations area is highlighted. Productivity is characterized by efficiency, particularly in the area of operations, but not the case in the administrative area. The Catching up of the MSE has shortcomings in one administrative level the lack of organizational skills, selflessness toward imitation and flexibility of change is only in the moments when the customer asks for it.

**Keywords:** Competitiveness, Productivity, MSE's.

## CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| Caratula                                    |           |
| Hoja de firma del Jurado y Asesor.....      | ii        |
| Hoja de agradecimiento .....                | iii       |
| Dedicatoria.....                            | iv        |
| Resumen.....                                | v         |
| Tabla de Contenido.....                     | vii       |
| Índice de Gráficos.....                     | x         |
| Índice de Cuadros .....                     | xi        |
| Índice de Tablas .....                      | xii       |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>                | <b>01</b> |
| <b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>     | <b>14</b> |
| 2.1. Antecedentes.....                      | 14        |
| 2.2. Bases Teóricas .....                   | 18        |
| 2.2.1. Variable Competitividad .....        | 18        |
| 2.2.2. Variable Productividad .....         | 19        |
| 2.2.3. Catching up .....                    | 21        |
| 2.3. Bases Conceptuales .....               | 22        |
| 2.3.1. Variable Competitividad .....        | 22        |
| 2.3.1.1. Enfoque de la Competitividad ..... | 22        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.1.2. Niveles de la Competitividad .....                          | 24        |
| 2.3.1.3. Principios de la Competitividad .....                       | 27        |
| 2.3.1.4. La Ventaja Competitiva.....                                 | 29        |
| 2.3.1.5. El Factor Humano dentro de la Competitividad.....           | 32        |
| 2.3.1.6. Etapas de la Competitividad .....                           | 33        |
| 2.3.1.7. Elementos de la Competitividad.....                         | 35        |
| 2.3.1.8. Factores que influyen en la Competitividad .....            | 36        |
| 2.3.1.9. Importancia de la Competitividad .....                      | 39        |
| 2.3.1.10. Beneficios de una Empresa Competitiva.....                 | 40        |
| 2.3.2. Variable Productividad .....                                  | 44        |
| 2.3.2.1. Origen de la palabra productividad .....                    | 44        |
| 2.3.2.2. Empleo del término .....                                    | 46        |
| 2.3.2.3. Productividad de trabajo .....                              | 48        |
| 2.3.2.4. Instrumentos y técnicas para mejorar la productividad ..... | 48        |
| 2.3.2.5. Importancia de la medición de la productividad .....        | 55        |
| 2.3.2.6. Eficiencia .....  | 56        |
| <b>III. METODOLOGÍA.....</b>   | <b>58</b> |
| 3.1. Tipo de la Investigación.....                                   | 58        |
| 3.1.1. Nivel de la Investigación .....                               | 58        |
| 3.1.2. Diseño de la Investigación .....                              | 58        |
| 3.2. Población y Muestra.....  | 59        |

|   |            |
|---|------------|
| 3.2.1. Población .....  | 59         |
| 3.2.2. Muestra .....  | 59         |
| 3.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores ..... | 60         |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....            | 62         |
| 3.5. Plan de Análisis .....   | 62         |
| 3.6. Matriz de Consistencia .....                                     | 63         |
| 3.7. Principios Éticos .....  | 70         |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>   | <b>71</b>  |
| 4.1. Resultados .....   | 71         |
| 4.2. Análisis de Resultados .....                                     | 91         |
| <b>V. CONCLUSIONES .....</b>  | <b>94</b>  |
| <b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>                                 | <b>95</b>  |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA .....</b>                                | <b>96</b>  |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>101</b> |

## INDICE DE GRÁFICOS

### Gráficos:

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Gráfico 1: Utilización de los recursos financieros</b>                    | <b>71</b> |
| <b>Gráfico 2: Calificación del desempeño en personal técnico</b>             | <b>72</b> |
| <b>Gráfico 3: Calificación del personal administrativo</b>                   | <b>73</b> |
| <b>Gráfico 4: Innovación de la empresa</b>                                   | <b>74</b> |
| <b>Gráfico 5: Atención al cliente</b>  | <b>75</b> |
| <b>Gráfico 6: Diferenciación o caracterización</b>                           | <b>76</b> |
| <b>Gráfico 7: Tiempo en alcanzar los objetivos</b>                           | <b>77</b> |
| <b>Gráfico 8: Cumplimiento de metas</b>                                      | <b>78</b> |
| <b>Gráfico 9: Tiempo que se ha trabajado con la contratista</b>              | <b>79</b> |
| <b>Gráfico 10: deseo de continuar trabajando con la contratista</b>          | <b>80</b> |
| <b>Gráfico 11: ¿Bajo qué entorno social se desarrollan sus proyectos?</b>    | <b>81</b> |
| <b>Gráfico 12: ¿En qué entorno económico se desarrollan sus proyectos?</b>   | <b>82</b> |
| <b>Gráfico 13: utilización de los recursos (según empleado o trabajador)</b> | <b>83</b> |
| <b>Gráfico 14: calificación del desempeño (según el trabajador)</b>          | <b>84</b> |
| <b>Gráfico 15: Calificación de la empresa donde labora</b>                   | <b>85</b> |
| <b>Gráfico 16: Control del desempeño</b>                                     | <b>86</b> |
| <b>Gráfico 17: ¿Recibe capacitación?</b>                                     | <b>87</b> |
| <b>Gráfico 18: Características de la empresa</b>                             | <b>88</b> |

## **INDICE DE CUADROS**

### **Cuadros:**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Cuadro 1: Resumen de la PEA en la región Piura</b>                | <b>05</b> |
| <b>Cuadro 2: Cronología de algunas definiciones de Productividad</b> | <b>45</b> |
| <b>Cuadro 3: Diagrama de la cadena de valor de Porter</b>            | <b>53</b> |
| <b>Cuadro 4: Resumen metodológica</b>                                | <b>59</b> |
| <b>Cuadro 5: Definición y Operacionalización</b>                     | <b>60</b> |

## INDICE DE TABLAS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabla 1: Utilización de los recursos financieros</b>                    | <b>71</b> |
| <b>Tabla 2: Calificación del desempeño en personal técnico</b>             | <b>72</b> |
| <b>Tabla 3: Calificación del personal administrativo</b>                   | <b>73</b> |
| <b>Tabla 4: Innovación de la empresa</b>                                   | <b>74</b> |
| <b>Tabla 5: Atención al cliente</b>  | <b>75</b> |
| <b>Tabla 6: Diferenciación o caracterización</b>                           | <b>76</b> |
| <b>Tabla 7: Tiempo en alcanzar los objetivos</b>                           | <b>77</b> |
| <b>Tabla 8: Cumplimiento de metas</b>                                      | <b>78</b> |
| <b>Tabla 9: Tiempo que se ha trabajado con la contratista</b>              | <b>79</b> |
| <b>Tabla 10: deseo de continuar trabajando con la contratista</b>          | <b>80</b> |
| <b>Tabla 11: ¿Bajo qué entorno social se desarrollan sus proyectos?</b>    | <b>81</b> |
| <b>Tabla 12: ¿En qué entorno económico se desarrollan sus proyectos?</b>   | <b>82</b> |
| <b>Tabla 13: utilización de los recursos (según empleado o trabajador)</b> | <b>83</b> |
| <b>Tabla 14: calificación del desempeño (según el trabajador)</b>          | <b>84</b> |
| <b>Tabla 15: Calificación de la empresa donde labora</b>                   | <b>85</b> |
| <b>Tabla 16: Control del desempeño</b>                                     | <b>86</b> |
| <b>Tabla 17: ¿Recibe capacitación?</b>                                     | <b>87</b> |
| <b>Tabla 18: Características de la empresa</b>                             | <b>88</b> |

## I. INTRODUCCIÓN

Según el Banco Mundial (2015), el Perú es una de las economías de más rápido crecimiento en la región. Entre 2002 y 2013 la tasa de crecimiento promedio fue de 6,1%, en un entorno de baja inflación (2,6% aproximadamente). Un contexto externo favorable, políticas macroeconómicas prudentes y reformas estructurales en distintos ámbitos para dar lugar a este escenario de alto crecimiento y baja inflación. Sin embargo, el país puede estar entrando a un periodo desafiante, ya que el impulso del crecimiento se desaceleró en el 2014 por efecto de condiciones externas adversas correspondiente en la confianza interna y una reducción de la inversión. A pesar de ello, las cifras de crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI) se mantuvieron por encima del promedio de la región (2,4% frente a 0,8%, respectivamente) y la inflación finalizó solo ligeramente por encima del rango meta (3,2%).

El PBI en enero de 2015 ha tenido mejor desempeño que el último mes del año anterior, esto por el incremento del consumo de energía eléctrica y las mejoras del índice de contratación, pero la principal fuente de adversidad está vinculada con la caída de los precios de las materias primas, causadas por la desaceleración de China. Además, en 2014, se presentaron condiciones climáticas adversas que afectaron la industria pesquera y hubo una menor ejecución del programa de inversión pública. Como resultado, la inversión privada y las exportaciones se contrajeron 1,6 y 0,3 por ciento, respectivamente. Sin embargo, se esperaba que el crecimiento siga siendo sólido por encima del 4%”, suceso que no ocurre, pues la previsión de crecimiento para el 2015 ha caído durante 14 meses consecutivos, según

para Latin Focus Consensus Forecast estima un crecimiento de la economía de 3,8%, en el 2016 y que la inversión fija cayó un 1,7%, y que la inversión esperada sería 2,2%, para las microempresas que son el sostén de la economía peruana, pues según Sánchez (2006) aportan el 40% al Producto Bruto Interno (PBI) y 80 % de puestos de trabajo, y representan en tamaño, según Zúñiga (2015), el 99,5% mientras que la gran empresa solo 0,5% del total. Además del autoempleo que este genera; les perjudica para el acceso a créditos y adquisiciones de materias primas y/o suministros, también genera reducción de fuentes de trabajo, o recortes de salario, por el alza de costos, esto también influye porque el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas; a través de la competitividad y que al persistir se tendrían continuos problemas económicos algo que y a nivel micro región genera malestar en la población por la presencia de la industria manufacturera.

En cuanto a las MYPE de servicios electromecánicos, nacieron bajo la sombra de las grandes empresas manufactureras, de cual la región se destaca, y ante las necesidades de inversión en energía eléctrica, permiten el desarrollo profesionales técnicos y/o profesionales en ingeniería relacionadas a la electricidad y/o industrial esto a su vez permite a que sean partícipes de proyectos de gran envergadura tales como el Proyecto de Modernización de Refinería de Talara (PRMT) y El Plan Nacional de Electrificación Rural (PNER), según el INEI, gracias a este plan el sector electricidad creció en 7,6% en agosto, mayor a la registrada en julio (5,5%) y

como hecho a su participación el año pasado (en Huacabamba), gana como cliente fiel a ELETRONOROESTE SA. de la zona Sullana.

Una amenaza en aspectos económicos y políticos tenemos el avance de la propia modernización de la refinería, debido a que se tiene un avance del 10%, (RPP noticias, 2015). Otro factor que retrasa es lo ocurrido con la caída del petróleo, lo que genera desempleo, e incrementa los casos de delincuencia y genera protestas más fuertes por parte de la población local, además de la incredulidad de los trabajadores locales ante los despidos masivos ya que ellos mismos señalan que aún con la caída del barril de crudo, la empresa sigue teniendo rentabilidad, en consecuencia, agrava la situación respecto a la mejora del capital humano, ya que su búsqueda de este talento le puede salir más costoso para la MYPE.

En cuanto a la mejora del capital humano; según Banco Mundial (2010), se debe procurar mejorar la formación de capacidades de la fuerza laboral a través de una mejor educación (escuelas, centros de formación superior y universidades), una capacitación relevante y de alta calidad. El Estado puede lograr esto a través del suministro directo de servicios educativos o de capacitación, que incentive a que el sector privado lo haga, esto a las MYPE les beneficia ya que promueve la competitividad a través de la educación, la capacitación y a medida que avanza los medios de educación tendrán profesionales con miradas más amplias y a estas a su vez participaran mejor en la búsqueda de resultados y alcance de objetivos de manera más efectiva, pero el desinterés del gobierno local en buscar una educación de

calidad, así como la poca difusión de nuevas técnicas de educación en escuelas, la falta de competencia entre los institutos superiores, el difícil acceso de las universidades a la provincia en materia de costos y el desinterés del propio educando hacen que continúen la problemática educacional y estudiantil, teniendo más aún profesionales carentes de integridad en carrera, esto afecta también a las microempresas cuando requieren profesionales, los cuales que salen de institutos carentes de liderazgo, y poco profesionales que no saben enfrentar a los retos del mundo y que a su vez estos deben conformarse con trabajos de medio tiempo o subempleos que no se encontraban en sus proyecciones y para lo cual han invertido dinero y tiempo, esto que genera que la MYPE no tenga una perspectiva más amplia y hacer frente a la competencia.

En cuanto a la disponibilidad de empleo en la región, según el Instituto Nacional de Informática y Estadísticas (INEI), la población económicamente activa hasta el año 2013 a nivel nacional es de 16 328,8 personas, de los cuales solo en Piura es de 917,6 (INEI, 2012). En género hasta el 2015 la población masculina laboral es de 562 mientras, entre ellos los de nivel operativo o técnicos electricistas e ingenieros mientras que la femenina llega a un 409,2 con una diferencia de 7,2 y 7,0 respectivamente. (Véase Cuadro 1) esto favorece a la MYPE porque permite la búsqueda de mejores profesionales tanto en campos como operaciones como administrativa para la mejora sus actividades, siempre y cuando esta busque retener el talento humano.

CUADRO 1:

RESUMEN DE LA POBLACIÓN ECONOMICAMENTE ACTIVA (PEA) EN LA REGIÓN  
PIURA (según datos de INEI)

| AÑO          | 2010         | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015         |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| HOMBRES      | 511,5        | 523,0        | 537,6        | 541,2        | 554,8        | 562,0        |
| MUJERES      | 389,5        | 351,8        | 360,8        | 376,2        | 402,2        | 409,2        |
| <b>TOTAL</b> | <b>901,0</b> | <b>874,8</b> | <b>898,4</b> | <b>917,4</b> | <b>957,0</b> | <b>971,2</b> |

FUENTE: INEI 2015

Para la MYPE estudiada la población de once trabajadores es distribuidos de la siguiente manera: seis técnicos electricistas, con años de experiencia, dos ingenieros electromecánicos, uno como gerente general y el otro de jefe de operaciones, una secretaria y un asistente en secretariado, así como un asesor externo contable. También se destaca en el comportamiento de personal, careciendo de una iniciativa propia, y se rigen a parámetros o formas de gestionar del empresario, siendo común la conocida frase: “se hace lo que digo”.

A nivel micro región, la MYPE también enfrentan al antecedente de la problemática del petróleo y la disgregación social. Según para socióloga Aranda (1997), en su etapa de ciudad-empresa, materializa una propuesta basada en el racionalismo y el funcionalismo en la arquitectura y el modernismo, siendo ejecutada por la compañía norteamericana International Petroleum Company (IPC). Al ser considerada a Talara ciudad abierta, por la nacionalización del petróleo, experimenta la pérdida del ideal de ciudad orgánica, pasando a constituir imágenes que ya no ofrecen la ilusión de una forma única. Para la autora, la población local aceptaba la forma de vida y las reglas de la ciudad-empresa, además las zonas estaban

jerarquizadas, donde cada quien vivía en respectivas zonas, así como la mano de obra era la misma población, en consecuencia la productividad era parte de la vida cotidiana del poblador local, luego de la estatización del petróleo y la privatización de la Refinería, se generaron cambios a nivel social: las interacciones sociales en algunos estratos se expandieron, sobre todo en el B y C, pero se suman también la ineficiente gestión pública, que es la causa de la falta de la regulación urbana.

Partiendo de este punto crearían empresas para mantener la economía familiar, compuestas de familiares, y/o amigos muchos de ellos de los segmentos B y C trabajadores de industrias tales como SAVIA, PETREX, Petroperú o en experiencia en ellas, contando con el capital necesario y los ingresos acorde a las demandas de préstamos crediticios para iniciar un negocio propio, pero aun así no cuentan con una misión y visión, el desconocimiento de la legislación, la falta de promoción de las MYPE, el desconocimiento de su competencia, promoción por parte del gobierno local, así como los altos costos para la inscripción en actas notariales, algo que destaca en las MYPE de servicios generales para la industria (incluye servicios electromecánicos) en la provincia es el “aventurarse”, y luego “especializarse” en el camino, esto es por la preferencia del empresario donde hay “rentabilidad”. Por ejemplo: una empresa de servicios generales, involucra obras, instalaciones eléctricas, mantenimiento, rebobinados drywall, luego entre seis meses a un año, llega a tener más demanda donde más el cliente requiere (suponiendo los servicios de drywall o rebobinados) y siendo así pocas lleguen a cubrir todos los servicios que ofrecía al principio, y en consecuencia, el empresario busca profesionales (técnicos) le puedan generar esa rentabilidad.

Son pocas que pasan al éxito y tienen un personal comprometido con el desarrollo empresarial en el sector de servicios electromecánicos como el caso de la empresa FELECIN EIRL, creada en 1999, constituida como empresa privada para prestar servicios y ventas de insumos eléctrico industrial. Desde sus comienzos su principal objetivo era dar servicio al profesional del sector industrial. Después de más de 12 años, FELECIN cuenta con un reconocido prestigio dentro del sector, habiendo aperturado su nueva sucursal en EL Alto - Talara. Cuenta con el mejor precio del mercado, la mayor calidad en productos y con el respaldo de SHNEIDER ELECTRIC, líder en suministros eléctrico industrial.(FELECIN EIRL, 2012), este para la MYPE sería vista como un modelo de mejora y en gestión, pudiéndose aplicar el benchmarking.

Como amenaza a enfrentar es la presencia del Fenómeno de El Niño (FEN), común en la zona norte del país y que ocasiona graves daños en la economía local como nacional, también retrasos en la producción comercial como a al sector servicios, para el servicio de energía eléctrica, este fenómeno puede ser una oportunidad para muchas empresas perteneciente al rubro, se debe considerar que las lluvias producen que muchos postes se caigan y en consecuencia, se deban realizar operaciones para levantar nuevos postes y reconectar el sistema eléctricos, pero no sucede lo mismo para los clientes foráneos de la localidad (Piura y Sullana) lo que se convertiría en una amenaza, ya que ante un fenómeno de El Niño, se teme que queden incomunicados varios caminos, y en sus efectos a largo plazo es la que afectaría la integridad del trabajador(enfermedades y accidentes) así como el retraso de los proyectos locales, en lo cual la MYPE está involucrada.

En cuanto al cumplimiento de las legislaciones, se encuentran problemas como el caso del cumplimiento del Decreto Supremo N° 007-2002 y que tuvo su modificación con la Ley 27671 el 03 de julio de 2002; el cuál remarca el trabajo de las ocho horas semanales, el pago de horas extra pasado la jornada laboral habitual, con un abono de 25% del sueldo del trabajador siendo este último uno de los puntos obviado por el empleador, ya que se suele desnaturalizar el contrato en términos del horario establecido (ocho horas), por uno de doce, causado por la búsqueda del empleador de aumentar su producción, esto conlleva a que el personal tienda a extender su horario; luego está en la entrega de las boletas de pago, lo habituales que sean entregadas pasado los tres días de efectuado la remuneración según D.S. N° 001-98-TR (22.01.98), pero en el caso de la MYPE son entregadas incluso pasando los quince días, mientras que la ley estipula que su entrega debe ser dentro de cinco días, esto por la demora en las remuneraciones, las mismas que son constantemente postergadas, estas dos provienen de la asesoría contable, al mismo tiempo suele tener problemas tributarios en materia de declaración de impuestos.

En cuanto al cumplimiento de la ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; que busca como objetivo promocionar la cultura de prevención tanto de accidentes como de enfermedades relacionadas al trabajo. En ello se puede constatar que la MYPE a estudiar cumple con otorgarle al trabajador equipos de protección, herramientas y el Seguro Complementario de Riesgo en el Trabajo, otorgado y emitido por las compañías y corredores de seguros, permitiendo protección para tareas que contribuyen un alto riesgo para la salud e integridad del trabajador, pero no se refleja en el descanso médico, por enfermedad siendo esto descontado a pesar

del permiso y en materia de herramientas no ha habido renovación durante casi un año. Mientras a la Legislación de protección de Medio Ambiente; no se tiene datos precisos a pesar de que la empresa misma no cumple con dicha ley sobre todo al termino de las labores en campo pero en canto a labores con Electronoroeste SA (ENOSA) quien orden la devolución de todo tipo de desechos para el control interno que necesitan.

En cuanto a la ley 30056: Ley de Impulso al Desarrollo y Crecimiento Empresarial, ya no se definirá el tipo de empresa por el número de trabajadores sino solo por sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más de diez personas. Desde ahora una microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.555 mil) y una pequeña empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1.700 UIT (S/.6'290.000), lo que se consideraría una oportunidad para la MYPE, permitiéndoles contratar más personal capacitado por si las necesidades del mercado lo sugieren, esto ayudaría a aumentar el sueldo de los trabajadores, capacitar, invertir en equipos, material, infraestructura y que se generen mayores utilidades pero que es ignorado ya que el empresario busca tener un mejor control del personal y reducir costos, esto se debe a la poca información o difusión de esta ley, pero puede deberse al poco interés del empresario y/o al tipo de asesoramiento que tiene. Otro aspecto de la ley es que las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del Impuesto a la Renta por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual. (Diario El Comercio, 2014). El cual no es tomada en cuenta, por la MYPE, ya que la reducción de costos es primordial para obtener rentabilidad.

Su competencia es desconocida, recurre para sus gestiones a empresas de gran envergadura (SRL o SAC), que le proporcionan o le proveen de ideas para el mejoramiento de sus servicios realizando alianzas estratégicas, ya que las antes mencionadas, provenientes de la capital de la región, cuyo grado de experiencia es mayor por tener más tiempo en el mercado de servicios electromecánicos.

Para los aspectos tecnológicos esta empresa cuenta con software apropiado, pero carece en licencia del Microsoft Office, se desconoce la inversión a para el acceso a programas especiales necesarios para culminar los trabajos en campo, en cuanto al hardware; se encontró que cuenta con una computadora de segundo uso, el acceso a internet es compartido, cuenta con un scanner y una con impresora tipo fotocopidora monocromática; para su funcionamiento de esta estar conectada al modem. En su haber cuenta con una laptop, que es usada como apoyo en las tres áreas: contable, administrativa y operativa; pero esta a su vez tiene problemas en el funcionamiento del mouse táctil; para la necesidad de impresiones se recurre a un USB y al carecer de una red especial que traslade la información de una maquina a otra se corre siempre el riesgo de la avería de dicho elemento.

La MYPE cuenta con tres unidades móviles dos camionetas y un camión grúa, la primera usa gasolina y urbana, la segunda usa el combustible diésel; su uso urbano o zonas semi-rurales y rurales, el camión grúa cuenta con un brazo telescópico para trabajos en altura, donde las escalera no alcanzan a llegar al objetivo, en cuanto a comunicación celulares propios los más usados son por la compañía MOVISTAR

con el uso del dispositivo celular, anteriormente utilizaban las ofrecidas por la marca CLARO, pero fueron canceladas por la falta de pagos, a ello cuentan con herramientas de trabajo y completamente desgastadas por el paso del tiempo, como en algunos implementos de seguridad.

El enunciado de la investigación se postuló ¿Qué características tiene la competitividad y la productividad en las MYPE de servicios electromecánicos de Pariñas-Talara al 2015? Delimitando a la zona del distrito de Pariñas, de la Provincia de Talara, como ubicación temporal al año 2015, y a los servicios electromecánicos, estos porque ante las demandas de energía eléctrica que requerirá la Refinería, los programas de electrificación.

Las limitaciones durante el estudio, uno de ellos fue el factor dinero, consecuencia de la falta de oportunidades laborales que se vive en la localidad, lo que motiva al estudiante buscar otras alternativas de empleos o subempleos, algunos con una remuneración baja a lo permitido de la ley, incluso excediendo el horario habitual. En cuanto a otras limitaciones la información ha estado disponible en todo momento una de ellas la experiencia del autor, en cuanto a la bibliografía se encontró dificultades en su obtención en algunos casos se recurrió los e-books, a falta de estos y algunos trabajos monográficos de internet, mientras que en las tesis publicadas por vía internet para los antecedentes, muchas tienen una antigüedad no menor de 10 años, esto por la recomendación de la ULADECH.

Como objetivo general se formuló: Identificar las características tiene la competitividad y la productividad en las MYPE de servicios electromecánicos de Pariñas-Talara en el 2015; mientras que los objetivos específicos: (a) Identificar los elementos de la competitividad en las MYPE de servicios electromecánicos de Pariñas-Talara en el 2015, (b) Describir las ventajas competitivas en las MYPE de servicios electromecánicos de Pariñas Talara en el 2015. (c) Determinar las características de la productividad en las MYPE rubro electromecánicos de Pariñas Talara en el 2015 y (d) Determinar el Catching up en las MYPE rubro Electromecánicos de Pariñas Talara en el 2015.

Como justificación se realizó esta investigación con la finalidad de describir la realidad que sucede en esta empresa, así como para estudios posteriores, teniendo como antecedente que las empresas de servicios en Talara se crean y luego se especializan sin direccionamiento alguno, es por ello que se describirá esta realidad, a ello aporta la experiencia del autor esta investigación contiene tres partes; siendo **PRÁCTICA:** Esta investigación se realizó con la finalidad de lograr identificar las características que tiene la competitividad y la productividad de las MYPE del sector de servicios electromecánicos, en Pariñas-Talara. Además porque permite cumplir con un requisito que la ULADECH ha establecido para la obtención del título profesional, también fue **TEÓRICA:** pues en Perú el 98,4% son MYPE (MTPE, 2007), generan más del 40% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país (MTPE, 2005), siendo una fuente de trabajo para aquellos que desean desarrollarse profesionalmente en el campo de la electricidad industrial y a la vez darle un enfoque empresarial y finalmente **METODOLÓGICA:** La

investigación aplico la metodología científica, empleando fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, el cual estuvo compuesta de una MYPE y se describirá la productividad de la misma.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Variable Competitividad**

- Flores y González, (2009) en su investigación titulada “Competitividad de las PYMES Morelianas: El análisis de la competitividad de las PyMES, para La Universidad Michoacana de San Nicolás De Hidalgo, Morelia, Michoacán, México. Concluyeron bajo la variable competitividad, en que el índice de competitividad empresarial de las PyMES morelianas se encuentra en un 70%, este se requiere impulsar a través de: Centros de investigación, Vinculación empresarial, Políticas públicas orientadas a: Desarrollo empresarial, Desarrollo educativo, Investigación y desarrollo tecnológico. Recomendaron capacitar a los administradores de dichas empresas en herramientas administrativas actuales que permitan elevar la competitividad de sus productos y abrir nuevas líneas de investigación, que permitan conocer más las PyMES y poder establecer planes de acción en el corto y largo plazo.

- Gonzales (2014) en su investigación titulada “Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del Sector Textil en el marco de la Ley N° 28015 en el Distrito de La Victoria-Año 2013”, presentado en el 2014 en La Universidad San Martín de Porres, para la variable competitividad, en su discusión de términos determino que la competitividad juega un rol muy importante dentro de la gestión ya que es una forma de evaluación de como se está llevando a cabo el negocio, si es competitivo en el mercado puede concluir que está realizando una correcta gestión

empresarial debido a que puede hacer uso de todos los beneficios otorgados por la Ley N° 28015 que lo hacen competitivo frente a los negocios del mismo rubro”.

- Palacios (2014), realizo una investigación titulada: Formalización y Competitividad en las MYPE servicio-rubro mecánica Talleres de Mecánica (Piura), año 2014, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el año 2014 en la cual concluyo que la MYPE formal tiene acceso al Fondo de Investigación y Desarrollo para la Competitividad (FIDECOM) y que el brindar un servicio de calidad es gracias a la preocupación de los directivos, una de ellas la capacitación y la innovación tecnológica. También el investigador concluye que los beneficios de la competitividad en las MYPE de servicio talleres de mecánica, que el uso adecuado de la capacitación, las TICs, acceso al conocimiento que proporcione valor agregado, capacidad de asociatividad, limitada capacidad de innovación, investigación, acceso a fuentes de financiamiento; va a permitir a la MYPE crecer y por consiguiente ser un referente en su rubro.

### **2.1.2. Variable Productividad**

- Martínez (2013) en su investigación titulada “Relación entre Calidad y Productividad en las Pymes del Sector Servicios, para la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela, para la variable productividad, concluye que para el sector servicios, no es posible separar la calidad percibida por el cliente y la productividad, debido a que el cliente es un participante activo en el proceso de producción del servicio, quien provee de entradas directa o indirecta en la forma de

requerimientos, necesidades, tiempo, calidad del esfuerzo, las cuales impactan en la medición de las salidas producidas en el proceso. Según el autor, el efecto de la participación del cliente en la organización podría ser mayor por ese contacto directo que existe. De aquí que las mediciones de calidad y productividad en servicios deben realizarse a través de indicadores externos e internos, los cuales incluyen elementos tangibles como materiales, mano de obra, tecnología, entre otros, y elementos intangibles como la satisfacción del cliente, para lo cual estos últimos tienen relevancia por la importancia del cliente como actor clave en la producción del servicio o servucción.

- Requejo (2013) en su investigación titulada “Productividad Laboral y Protección Social de las MYPES en el Sector Comercio de la ciudad de Chiclayo” presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en la variable productividad, concluyo que La protección social genera un mayor desempeño laboral en las MYPES a medida que aumenta su tamaño medida según el nivel de ventas de las mismas. Las MYPES que tienen un mayor número de trabajadores, tienden a tener una mayor productividad laboral y por ende se tienen una mayor inversión en capacitación y activos fijos, es por eso que cuando se tiende a contratar un trabajador más, la productividad laboral aumenta en un promedio de un 30 %.La protección social de los trabajadores de las MYPES tienen una relación directa con el crecimiento de las MYPES y todas aquellas que han decidido elegir el camino de protección de sus trabajadores tienen a tener un mayor tamaño en relación al número de trabajadores , y una mayor productividad laboral , que se denota en sus número de ventas mensuales.

- Para Sullón (2014), por la variable productividad, en el estudio, Caracterización del Financiamiento y Productividad de las MYPE rubro Maderero, Zona Industrial (Piura), año 2012, para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH-CATÓLICA), en la Ciudad de Piura, concluyo, que el tipo de indicador que se utiliza para medir el nivel de productividad es el indicador de la actividad por equipos, entendiéndose a ésta como el rendimiento en eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo (en escala de la sociedad, de 76 una rama, de una empresa o de un solo trabajador), y la cantidad de bienes materiales producidos (establecida en dinero o en especie) en una unidad de tiempo. También determino que la falta de capacitación del personal origina la disminución en el nivel de productividad en las MYPE, al 91% , siendo la capacitación al personal en unos de los pilares para que logren un auge y crecimiento notable en el mercado global en el que hoy nos desenvolvemos.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Competitividad**

La competitividad, según Real Academia Española (2014), lo define como la capacidad de competir y/o rivalidad para la consecución a un fin, pero que para Díaz (2006), es una definición que no dice mucho, pero que al interpretarla puede significar la capacidad que tiene los agentes económicos de aprovechar escenarios favorables que se presentan en el mundo de la economía en forma permanente. Cuando este aprovechamiento de escenarios no cuenta con la connotación permanente no nos estaríamos refiriendo al tema de competitividad. Pero se puede decir que competitividad es la capacidad de salir de escenarios pesimistas y poco alentadores que se presenten en el desarrollo de las actividades económicas y sociales de cada uno de los agentes económicos.

Competitividad es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, políticos y socioeconómicos en general. A ello se debe la ampliación del marco de referencia de nuestros agentes económicos que han pasado de una actitud auto protectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactiva y tiene incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que está provocando obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario.(Pelayo, 1999)

La competitividad, según para Anzil (2008), es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. 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. El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país. Por ejemplo, una empresa será muy competitiva si es capaz de obtener una rentabilidad elevada debido a que utiliza técnicas de producción más eficientes que las de sus competidores, que le permiten obtener ya sea más cantidad y/o calidad de productos o servicios, o tener costos de producción menores por unidad de producto.

### **2.2.2. Productividad**

Para la RAE (2014) la productividad es la cualidad de productivo, o la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada. También es considerada la relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Mientras que para W. Edwards Deming, un reconocido experto en calidad, la define de la siguiente manera: “es una combinación de variables de personal y operaciones. Para los gerentes deben poner atención a ambas y que los gerentes, y no los trabajadores, eran la fuente principal de un aumento en la productividad”.

La productividad es una medida de la eficiencia de la producción. Por productividad se entiende la relación entre lo que se produce y lo que es requerido para producir. Sin embargo, es necesario hacer algunas puntualizaciones sobre la productividad y otros términos asociados. (Noel y Veiga, 2011)

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos. (Emprende Pyme, 2008)

Según Schroeder (1965) la productividad es la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo, a menudo es conveniente medir esta relación como el cociente de la producción entre los insumos. “Mayor producción, mismos insumos, la productividad mejora” o también se tiene que Menor número de insumos para misma producción, productividad mejora.

La productividad, para Mertens (2000), lo define en su expresión más elemental como la relación entre insumo y producto. La mejora de esta relación, conllevaría teóricamente a mayores niveles de bienestar. Este axioma es cuestionable por múltiples razones sobre todo porque las estadísticas nacionales o de empresas no

consideran todos los insumos posibles. Especialmente omiten aquellos que no tienen precio, pero que tienen valor social, como por ejemplo la afectación del medio ambiente, el deterioro de las condiciones de trabajo, la fatiga física y mental de los trabajadores el estrés para mencionar algunos.

En el ámbito personal se refiere en el cuidado de las cosas y al aprovechamiento del tiempo, bajo modelos de disciplina individuales, para una vida ordenada, permitiendo la satisfacción sus necesidades y que beneficia al resto, en el ámbito nacional, algunos países con más alta Productividad tienen índices realmente bajos en desempleo, inflación y pobreza, gozan de mayor calidad de vida y bienestar para sus habitantes, logrando una mejor distribución de los ingresos y la riqueza.

### **2.2.3. Catching up**

Indica que si el nivel de producción de un país (o empresa) es inferior a otros, los países (empresas) atrasados pueden acortar las distancias que los separan de los países líderes mediante el deseo de imitación, la flexibilidad para el cambio y la capacidad para organizarlo. Un ejemplo es el crecimiento rápido de la Europa Occidental y el Japón a partir de la imitación de los Estados Unidos mediante la capacidad para organizar el cambio, la libertad de la libre empresa, la organización del sistema educativo y el control institucional de los conflictos. El proceso de crecimiento pierde velocidad cuando ya no queda nada que imitar.

## **2.3. Bases Conceptuales**

### **2.3.1. Variable Competitividad**

#### **2.3.1.1. Enfoques de la Competitividad**

Para María Gómez (2005) en su trabajo “La Competitividad después de la Devaluación”, trabajo para el cual, según la autora remarca una serie de enfoques, predominantes, en este caso Argentina, ante los sucesos ocurridos en el año 2002 por la devaluación monetaria, pero que estos enfoques son dominantes en los países como en el Perú.

**A) Enfoque tradicional:** hasta 1970 predominó un enfoque basado en los costos laborales y el tipo de cambio. Este se basa en un modelo en el cual la evolución de la participación de un país en un mercado es función únicamente de los diferenciales entre la evolución de sus precios de exportación y la de los precios de sus competidores en ese mercado. El supuesto necesario para la validez de este enfoque es que existe una alta elasticidad precio en los mercados internacionales de bienes transables. Si bien se reconoce la existencia de factores cualitativos que pueden influenciar en la performance comercial de un país -como la capacidad de innovación tecnológica, el grado de especialización productiva, la calidad y las propiedades de los productos involucrados o el servicio de post venta- se trabaja sobre el supuesto de que estos factores cualitativos no se modifican rápidamente y, por tanto, se puede prescindir de ellos al explicar los cambios en el patrón de comercio internacional.

**B) Enfoque estructural:** en contraste con los modelos neoclásicos - donde la tecnología era un factor exógeno y las firmas o los países acomodan sus funciones de producción a los precios relativos del capital y el trabajo- las llamadas teorías evolutivas del cambio tecnológico, no sólo consideran a la tecnología como elemento esencialmente endógeno, sino además crucial para las ventajas comparativas dinámicas sobre las que el enfoque estructural centra la explicación de la CI. Este presenta que la competitividad no se logra devaluando la moneda, sino aumentando la productividad, mejorando la eficiencia e incorporando tecnología y dando lugar a un crecimiento de los ingresos de quienes producen esos bienes.

**C) Concepto Actual:** definiciones más recientes sobre competitividad, que siguen la línea del enfoque estructural, pueden encontrarse revisando dos de las publicaciones más importantes dedicadas a este tema, el *World Competitiveness Yearbook* el WEF *Global Competitiveness Report*. El primero, define competitividad como “la habilidad de una nación para crear y mantener un entorno que sustente una mayor creación de valor para sus empresas y más prosperidad para sus habitantes”, mientras el segundo se refiere a la competitividad como “la habilidad de un país para alcanzar altas y sostenidas tasas de crecimiento del producto per cápita” siendo sinónimo de capacidad para alcanzar aumentos en productividad que se mantengan en el tiempo. Así, los países se hacen más competitivos cuando aumentan su capacidad para lograr mejoras en productividad, cuando se tienen más incentivos para innovar o se es más proclive a ello.

### **2.3.1.2. Niveles de la Competitividad**

En la economía empresarial, según Diómedes, existe también competitividad a niveles macroeconómicos

En primer lugar es necesaria la competitividad del país, que incluye variables como la estabilidad macroeconómica, la apertura y acceso a mercados internacionales o la complejidad de la regulación para el sector empresarial. Una nación proteccionista puede favorecer temporalmente a las empresas autóctonas, pero con el tiempo, esta economía conseguirá que sus empresas no puedan competir fuera del país. Las grandes fluctuaciones en el cambio de la moneda o en los tipos de interés conllevan que una empresa que es competitiva en el momento, no lo sea en el posterior debido a la falta de estabilidad y continuidad de la economía que representa su entorno.

Un segundo nivel de competitividad se refiere a la infraestructura regional, en donde se encuentran carreteras, aeropuertos, sistemas de comunicación, infraestructura educativa y servicios, por mencionar algunos de los más importantes. La empresa necesita buenos sistemas de comunicación que hagan llegar los productos rápidamente a los mercados. Así como también faciliten la llegada de las mercancías de los proveedores de otras zonas, que pueden reportarnos ventajas en calidad o en costes con respecto a los proveedores de la zona. Podemos elegir el proveedor que más nos interese sin estar obligados por razones externas a la empresa

a elegir aquellos de la región. No debemos tampoco olvidar la formación, pues tener mano de obra cualificada y bien formada es la base para que las empresas de la región cuenten con personas competentes que crean empresas competitivas.

Un tercer elemento que explica la competitividad de las empresas tiene que ver con lo que ocurre dentro de la propia empresa: la capacidad de su gente, su nivel de desarrollo tecnológico, la calidad de sus productos, los servicios que presta, su capacidad de vinculación con otras empresas o la información de que se dispone al interior. Este tercer elemento se desarrolla en el resto del trabajo, pues es el tema principal del mismo. Estas ventajas están definidas por sus recursos y su habilidad para obtener rendimientos mayores a los de sus competidores.

Existen algunas teorías que tratan un cuarto nivel que incluiría la competitividad dentro de cada departamento de la empresa. Éstas se encuentran actualmente en desuso debido a que no considera la empresa como un todo y se ha demostrado que, por ejemplo, de nada sirve tener un departamento de marketing competitivo si no se apoya con una productividad eficiente. Si todas las subdivisiones son eficientes la empresa será competitiva.

En cuanto a Mathews (2009) en su publicación “COMPETITIVIDAD” considera los tres niveles de la siguiente manera: A nivel país, la competitividad se define por la productividad con la que este utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales. Por su parte, la productividad depende tanto del valor de los productos y

servicios de un país –medido por los precios que se pagan por ellos en el mercado– como por la eficiencia con la que pueden producirse. Mientras más competitivo sea un país, mejor nivel de vida para todos sus ciudadanos. Por eso, el gran reto para todos los países es cómo mejorar permanentemente en la carrera por la competitividad. Las circunstancias macroeconómicas, políticas, jurídicas y sociales que sostienen a una economía en crecimiento, como es el caso del Perú, contribuyen a una economía saludable.

A nivel institucional/empresarial, como la capacidad que tiene una organización, de lograr y mantener ventajas que le permitan consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelve. Estas ventajas están definidas por sus recursos y su habilidad para obtener rendimientos mayores a los de sus competidores. La competitividad conlleva “excelencia”, que implica eficiencia y eficacia por parte de la organización. En este sentido, se considera una empresa competitiva a la que es capaz de ofrecer continuamente productos y servicios con atributos valorados por sus clientes. Los mercados cambian, las exigencias de los consumidores también cambian y, por eso, es clave que la empresa se adapte permanentemente a estos cambios, a fin de mantener o mejorar sus niveles de competitividad.

A nivel de los individuos, igualmente es aplicable el concepto de competitividad, pues el ser competitivo significa tener características particulares como valores, formación, capacidades gerenciales y otros, que posibilitan que

algunos sean escogidos entre muchas opciones, en el mercado laboral, académico, etc.

### **2.3.1.3. Principios de la Competitividad**

Según para Vilela(2014), señala que los siguientes principios:

- Mantenerse en la cima de las tendencias: Mantener la empresa sobre el pulso del cambio.
- Llegar a ser un campeón del cambio: Prepararse físicamente y psicológicamente para la realidad del cambio; la perspectiva sobre el cambio tendrá un profundo impacto sobre las maneras en que los trabajadores lo experimentan.
- Contratar, gratificar, y promocionar a los mejores y más brillantes trabajadores: los mejores empleados llevarán la empresa hacia el futuro; se debe desarrollar un sistema de recursos humanos que identifique, capacite, promocióne, y premie al mejor personal que exista tanto dentro de la empresa como dentro del mercado laboral.
- Pensar globalmente, actuar localmente: La tecnología de la información está reduciendo el mundo, creando nichos en los mercados por todo el globo; pensar sobre cómo los productos y servicios pueden satisfacer al cliente en alguna otra parte.
- Innovar: Aquello que se hace actualmente, se debe hacer mejor, más barato y más rápido; si no se está preparado para innovar, entonces hay que estar preparado para perder la acción del mercado.

- Inversión en tecnología, gente, y capacitación: El dinero gastado en tecnología, gente, y en capacitación no es un costo, es una inversión.
- Luchar contra la complacencia del éxito: El éxito es una barrera para cambiar; si la empresa es exitosa, eso algunas veces significa que no hay motivación para mejorar; cuando uno es el líder en su mercado no debe sentirse satisfecho ni por un minuto por el tamaño de la brecha entre su empresa y la empresa en segundo plano.

#### **2.3.1.4. La Ventaja Competitiva**

De acuerdo con el modelo de la ventaja competitiva de Porter (1991), la estrategia competitiva toma acciones ofensivas o defensivas para crear una posición defendible, con la finalidad de hacer frente, con éxito, a las fuerzas competitivas y generar un retorno sobre la inversión: “la base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria es la ventaja competitiva sostenible”, siendo tres tipos de ventajas competitivas de la cual la tercera va acompañada de las dos anteriores:

##### **A) LIDERAZGO POR COSTO**

- Lograr el Liderazgo por costo significa que una firma se establece como el productor de más bajo costo en su industria.
- Un líder de costos debe lograr paridad, o por lo menos proximidad, en bases a diferenciación, aun cuando confía en el liderazgo de costos para consolidar su ventaja competitiva.
- Si más de una compañía intenta alcanzar el Liderazgo por costos al mismo tiempo, este es generalmente desastroso.
- Logrado a menudo a través de economías a escala.

##### **B) DIFERENCIACIÓN**

- Lograr diferenciación significa que una firma intenta ser única en su industria en algunas dimensiones que son apreciadas extensamente por los compradores.

- Un diferenciador no puede ignorar su posición de costo. En todas las áreas que no afecten su diferenciación debe intentar disminuir costos; en el área de la diferenciación, los costos deben ser menores que la percepción de precio adicional que pagan los compradores por las características diferenciales.
- Las áreas de la diferenciación pueden ser: producto, distribución, ventas, comercialización, servicio, imagen, etc.

### **C) ENFOQUE**

- Lograr el enfoque significa que una firma fijó ser la mejor en un segmento o grupo de segmentos.
- Dos variantes: Enfoque por costos y enfoque por diferenciación.

El desarrollo de una estrategia competitividad efectiva requiere la comprensión de la ventaja competitiva, que es lo que separa a una organización, esto es, su sello distintivo. Este sello distintivo proviene de las habilidades clave de la organización, debido a que la organización hace algo que otras no hacen, o hacen mejor que otras. (Robbins y Coulter, 2010)

La ventaja competitiva debe acoplarse con la misión de las operaciones; por ejemplo: no sirve de nada tener una ventaja competitiva de sistemas superiores de administración de inventarios cuando la misión de las operaciones es conseguir un nivel de excelencia en la introducción de nuevos productos. Del mismo, la ventaja

competitiva debe ser algo que este coordinado con la mercadotecnia, las finanzas y las demás funciones de tal forma que quede apoyada a través del negocio como un base para la ventaja competitiva. La ventaja competitiva se usará para definir una estrategia específica de negocios en una compañía en marcha.(Schroeder, Goldstein y Rungtusantham, 2011)

La calidad como ventaja competitiva, citando a los autores, si se implementa de manera adecuada, la calidad puede ser una forma mediante la cual una organización crea una ventaja competitiva importante. Esta es la razón por la cual muchas organizaciones aplican conceptos de la calidad como un intento por distinguirse de sus competidores. Si un negocio es capaz de mejorar continuamente la calidad y confiabilidad de sus productos, puede tener una ventaja competitiva permanente.

### **2.3.1.5. El Factor Humano dentro de la Competitividad**

Como las empresas deben enfrentar los cambios que se van sucediendo, de manera de no perder vigencia y continuar satisfaciendo las necesidades de los consumidores, todo cambio en el ámbito personal implica una modificación de las relaciones, de las responsabilidades o del comportamiento de las personas que son miembros de ella, requiriendo un significativo ajuste o alteración de su ambiente cotidiano de trabajo, modificando sus hábitos, procedimientos y relaciones funcionales.

Se construye desde el mismo individuo; si este es competitivo, las organizaciones en las que participe serán competitivas y así sucesivamente. El conocimiento de este concepto y otros relacionados es imprescindible en la formación de cualquier profesional, pues estará sujeto a este de alguna forma.

Todo cambio exige ciertos ajustes personales y modificaciones que ocurren a través de tres modos diferentes:

- En los patrones de comportamiento.
- En las actitudes personales.
- En la adaptación social.

Lo importante es que las organizaciones se adapten a los cambios ambientales para tener éxito; estos cambios afectan de manera directa a sus trabajadores. Por lo tanto, el papel de la Empresa consiste en crear condiciones organizacionales y ambientales para que el cambio pueda aceptarse por todos sus miembros.

### 2.3.1.6. Etapas de la Competitividad

Según para Nieto (2001), en su trabajo monográfico Competitividad, define las etapas en cuatro:

**A) Incipiente:** la empresa es altamente vulnerable a los cambios del medio ambiente como funciona de manera autodefinida, actúa según las presiones del mercado o bien a capricho y estado de humor de sus dueños, la aplicación de los principios de competitividad es prácticamente nula y tiene poco control sobre su destino, reaccionando más bien por intuición a los cambios del medio ambiente y por ende se desorienta y se desconcierta con todo lo que sucede, tanto interna como externamente.

**B) Aceptable:** se han subsanado los principales puntos de vulnerabilidad contándose con los cimientos adecuados para hacer un buen papel ante los ojos del público consumidor y la competencia. Los principios de competitividad se aplican aceptablemente, y aunque no se dominan totalmente, es claro que para seguir compitiendo se requiere fortalecerlos, el equipo directivo se hace responsable del futuro de su organización y dirige su destino hacia donde visualiza lo que mejor le conviene, representando esto una gran ventaja para la empresa.

**C) Superior:** la empresa comienza a ocupar posiciones de liderazgo y se caracteriza por el grado de innovación que mantiene dentro de su mercado. Domina los principios de competitividad, se mantiene despierta y reacciona de manera inmediata a cualquier cambio del medio ambiente. Aunque de manera equilibrada pone atención a los diez principios de competitividad, da mayor énfasis al de cultura organizacional para lograr homogeneizar el pensamiento, sentimiento y accionar de todo su personal.

**D) Sobresaliente:** la empresa que se encuentra en esta etapa es considerada como visionaria, por la generación de tecnología directiva a un ritmo acelerado, sirviendo de benchmark al resto de la industria, pues ella es la que va generando los cambios y las demás se van adaptando a ellos. En esta etapa, la organización vive en una amenaza constante por parte de los competidores de las etapas anteriores, pues tratan de encontrarle debilidades y huecos en el mercado.

### **2.3.1.7. Elementos de la Competitividad**

Desarrollar, fomentar y mantener la competitividad en la organización es una importante estrategia para el logro de los objetivos y la visión de la compañía, tales como: Flexibilidad y adaptación a los cambios, Reflexión y análisis, Ruptura de paradigmas, Cambio e Innovación, Proactividad, Reestructuración, reorganización y rediseño, Evaluación y revisión periódica de estrategias, procesos, sistemas; Control, evaluación y retroalimentación en todos los niveles; Capacidad de aprendizaje; Orientación a resultados; Integración de pensamiento – acción; Valores compartidos; Comunicación abierta y fluida; Intercambio de información; Visión global; Trabajo en equipo; Empowerment; Liderazgo efectivo; Oportunidades de desarrollo; Fomento y desarrollo de competencias, entendidas como el grupo de conductas que abarcan el conocimiento, habilidades, aptitudes, actitudes, motivos y características de personalidad que influyen directamente en el rendimiento de un empleado, logrando un desempeño sobresaliente o efectivo; los cuales reposan en la adopción de una política y valores acordes con ellos, que permitan su instauración en la cultura organizacional y su mantenimiento; siempre con el carácter flexible y de adaptabilidad que los caracteriza.(Márquez, 2002)

### 2.3.1.8. Factores que influyen en la Competitividad

La competitividad depende de la relación calidad-coste del producto, del nivel de precios de algunos insumos y del nivel de salarios en el país productor. Estos dos factores en principio estarán relacionados con la productividad, la innovación y la inflación diferencial entre países. Existen otros factores que se supone tienen un efecto indirecto sobre la competitividad como la calidad innovativa del mismo, la calidad del servicio o la imagen corporativa del productor.

**A) Salario:** el nivel salarial medio es uno de los principales costes en muchas industrias, en particular la manufactura basada en tecnologías convencionales y el sector servicios. Así por ejemplo, en muchas tecnologías relativamente poco nuevas, China, Taiwán y parte del sureste asiático ha basado su competitividad en salarios relativamente más bajos que los países occidentales o Japón.

**B) Precio:** a mayor productividad, la empresa tendrá menores costos de producción y de este modo podrá reducir el precio de sus productos y colocar más producción en el mercado, es decir que, si una empresa aumenta su productividad aumentará también la competitividad.

**C) Calidad del servicio:** calidad de producto es la capacidad de producir satisfactores (sean bien económico o bienes y servicios) que satisfagan las

expectativas y necesidades de los usuarios. También significa realizar correctamente cada paso del proceso de producción para satisfacer a los clientes internos de la organización y evitar satisfactores defectuosos. Su importancia se basa en que la satisfacción del cliente aumenta su fidelidad al producto (en organizaciones mercantiles). La calidad del servicio está relacionada con la capacidad de satisfacer a clientes, usuarios o ciudadanos, en forma honesta, justa, solidaria y transparente, amable, puntual, etc., logrando altos grados de satisfacción en sus relaciones con la organización o institución proveedora del servicio.

**D) Elementos subjetivos:** necesidad subjetiva del producto, valor agregado subjetivo, imagen, asociaciones psicológicas conscientes o inconscientes, status social otorgado por el producto, etc. Estos elementos son fuertemente influenciados por campañas publicitarias y cuestiones sociales y culturales.

**E) Disponibilidad del producto:** si bien un producto puede tener una fuerte demanda potencial, para lograr competitividad, la empresa que la ofrece debe tener la capacidad de colocar su producto donde se encuentra la demanda, que puede estar ubicada en otro lugar geográfico o bien puede suceder que los tiempos de transporte sean tan elevados que los consumidores no estén dispuestos a esperar. Algunas empresas pueden aumentar su competitividad mejorando la logística.

**F) Productividad:** es la razón entre la cantidad producida, fijada una cierta calidad, por hora trabajada y depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano), así en países industrializados los empleados puede producir en promedio mucha mayor cantidad de bienes gracias a la existencia de maquinaria que mecaniza parte de los procesos. En cuanto a los servicios, especialmente los que requieren atención personal directa, la productividad frecuentemente es mucho más difícil de mejorar mediante capital físico o humano. Las comparaciones empíricas a nivel internacional, sin embargo, muestran que la calidad del capital humano o la intensidad del capital físico (grado de mecanización), sólo son capaces de explicar una fracción de la competitividad general o la renta de los países ricos. Esa constatación implica que las teorías para explicar la productividad y el crecimiento sólo explican muy parcialmente la productividad observada. Una mayor productividad redundaría en una mayor capacidad de producción a igualdad de costes, o en un menor coste a igualdad de producto producida. Un coste menor permite precios más bajos (importante para las organizaciones mercantiles) o presupuestos menores (importante para organizaciones de Gobierno o de Servicio Social).

### **2.3.1.9. Importancia de la Competitividad**

En un entorno de continuos y vertiginosos cambios, depende principalmente de su adaptación y su destreza para enfrentar el aumento de la intensidad y diversidad de la competencia. El logro del éxito, les obliga a mantenerse en constante adaptación frente a las variaciones, convirtiéndose, la competitividad empresarial y profesional, en los criterios económicos por excelencia que deben orientar y evaluar el desempeño. La competitividad es la creciente y sistemática innovación e incorporación de conocimientos en la organización, para responder eficazmente a los desafíos (internos y externos) y mantener sus ventajas comparativas. Por esta razón, para lograr el éxito, las empresas y profesionales están obligados a definir sus estrategias e incorporar, dentro de su proceso administrativo, las herramientas de gestión que garanticen su materialización. En tal sentido, es de vital importancia el diseño e implementación de un adecuado sistema de gestión y el desarrollo de alternativas innovadoras y en saber cómo administrar los recursos de la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a los requerimientos del mercado.

Para Díaz (2006), es un tema fundamental que forma parte de una convergencia de la economía actual, que ha venido convirtiéndose en algo apasionante, pues cada vez se descubren nuevas cosas se alimenta de una forma sustancial el debate y se amplía el espectro de posibilidades, en torno a las cuales se puedan abordar.

### 2.3.1.10. Beneficios de una Empresa Competitiva

A) **Constante innovación:** hoy en día, el ciclo de vida de un producto es muy corto, siendo necesario innovar y lanzar constantemente nuevos productos al mercado. Lanzar un nuevo producto, no necesariamente significa tener que crear uno totalmente nuevo, sino que al producto que se tiene se puede agregar nuevas mejoras, nuevas características, nuevas funciones, nuevas utilidades, nuevos atributos, nuevos beneficios. Asimismo, no sólo debemos innovar en nuevos productos, sino también, en todo lo relacionado a éste, por ejemplo, cambiando el diseño del logotipo de nuestra marca, lanzando nuevas ofertas, nuevas promociones, brindando nuevos servicios adicionales, etc., y siempre se debe mantener en constante innovación y cambio, aún si todo parece ir bien, debemos saber que los consumidores siempre terminan dejando atrás lo repetitivo, y buscando lo novedoso.

B) **Estar siempre está atento al mercado:** estar atentos a todo lo que suceda en el mercado, así como tratar siempre de prever sus posibles cambios. Por ejemplo: estar atentos a las nuevas oportunidades de negocio, a las nuevas necesidades, nuevas preferencias, nuevos gustos, a las nuevas tendencias, nuevas modas, a las nuevas tecnologías, a los movimientos de la competencia, a sus nuevas estrategias, etc., y luego, adaptarse rápidamente a los cambios, reaccionar rápidamente ante los problemas o amenazas y aprovechar las oportunidades.

**C) Conocer bien a nuestros clientes:** se debe conocer bien a los clientes, conocer sus necesidades, preferencias, gustos, hábitos, deseos, expectativas, etc. Tratar de descifrar por qué prefieren a uno en vez de la competencia, y también, qué es lo que no les gusta de la empresa o consideran que está mal. Para ello podemos realizar pequeñas encuestas, por ejemplo, el buzón de sugerencias; realizar pequeñas entrevistas informales a modo de conversación al momento de atenderlos, o entregarles los productos; o crear bases de datos, en donde nos permita conocer las preferencias o hábitos de cada uno. Lo que permite saber en qué debemos mejorar, qué debemos cambiar, que debemos evitar o quitar.

**D) Buscar la diferenciación:** siempre procurar ofrecer una diferenciación, es decir, ofrecer algo que nuestros competidores no ofrezcan; esta diferenciación debe ser algo novedoso, algo que nos permita distinguirse de los demás, y sea el motivo por el cual los consumidores prefieran en vez de la competencia, y por el cual vuelvan a consumir nuestros productos o vuelvan a visitarnos. Ejemplo: la diferenciación puede estar en un brindar una excelente atención, en brindar un servicio extra, ofrecer un trato personalizado, ofrecer un beneficio extra en el producto, etc.

**E) Buscar ventajas competitivas:** Buscar y aprovechar las ventajas competitivas la empresa pueda tener, es decir, las ventajas que se tiene ante sus competidores en algún aspecto del negocio. Por ejemplo: la ventaja competitiva de una empresa puede ser la excelente atención al cliente, nuestros costos bajos, la rapidez en la atención, un ambiente agradable, infraestructura, localización, distribución, etc., que deben ser sacadas el máximo provecho.

**F) Practicar la calidad total:** no solo de los productos deben ser de buena calidad (contar con características que satisfagan las expectativas del consumidor), sino que la calidad debe estar presente en todos los aspectos del negocio, ejemplo: en los trabajadores (que sean competentes y estén bien calificados), en las materias primas o insumos, en procesos, en publicidad, en la atención al cliente. Asimismo, sembrar una cultura de compromiso con la calidad, en donde todos sea practicada y estén siempre pendientes de ver la manera de cómo mejorarla.

**G) Ofrecer un buen servicio al cliente:** debido a la alta competencia, los clientes son cada vez más exigentes, y lo que buscan no es sólo el precio y la calidad, sino también, buena atención, trato personalizado, ambiente agradable, servicio rápido; es decir, buscan un buen servicio al cliente, de ese

modo, se “fidelizará”, ganándonos su preferencia y confianza, y además, se logrará la recomendación.

**H) Capacitación constante:** se debe capacitar constantemente, no sólo para que sean más competentes, sino también, para que estén a la par con los nuevos avances, las nuevas tecnologías, nuevas técnicas o herramientas empresariales, etc., mejorando habilidades empresariales, y estar actualizándose y al día con los nuevos cambios.

**I) Cultura de productividad:** tener una cultura de productividad implica la búsqueda constantemente de la forma de hacer crecer el negocio, buscando la manera de mejorar los procesos, de hacerlos más rápidos, de mejorar la calidad, de reducir costos, de aprovechar la capacidad que no se utiliza, etc.

## **2.3.2. Variable Productividad**

### **2.3.2.1. Origen de la Palabra Productividad**

La palabra productividad se ha vuelto tan popular en la actualidad que es raro que no la mencionen en algún contexto u otro -en revistas sobre comercio, periódicos, boletines administrativos, informes a accionistas, discursos políticos, noticiarios de televisión, anuncios de consultores, conferencias, etc., por mencionar sólo unos cuantos. De hecho, con frecuencia pareciera que el término "productividad" es promover un producto o servicio, ¡como si fuera una herramienta de comercialización! Pero parece existe una gran confusión y vaguedad sobre su significado. ¿En dónde se originó esta palabra? En el sentido formal, tal vez, la primera vez que se mencionó la palabra "productividad" fue en un artículo de Quesnay en el año de 1766. Más de un siglo después, en 1883, Littré definió la productividad como la "facultad de producir", es decir, el deseo de producir. Sin embargo, no fue sino hasta principios del siglo veinte que el término adquirió un significado más preciso como una relación entre lo producido y los medios empleados para hacerla. (Urbina, 2008)

En 1950, la Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE) ofreció una definición más formal de productividad:

*Productividad es el cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción. De esta forma es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc.*

La OEEC se dedicó muy a fondo, durante la década de 1950, a promover el conocimiento sobre productividad. (Urbina, 2008)

*Cuadro 2:  
Cronología De Algunas Definiciones Importantes De Productividad*

|             |                             |                       |  |
|-------------|-----------------------------|-----------------------|--|
| <b>XVII</b> | <b>Quesnay</b>              | <b>1766</b>           | <b>La palabra productividad aparece por primera vez</b>  |
| <b>XIX</b>  | <b>Littre</b>               | <b>1883</b>           | <b>Facultad de producir</b>  |
| <b>XX</b>   | <b>Early</b>                | <b>Década de 1900</b> | <b>Relación entre producción y los medios.</b>   |
|             | <b>OCEE</b>                 | <b>1950</b>           | <b>Cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción.</b> |
|             | <b>Davis</b>                | <b>1955</b>           | <b>Cambio en el producto obtenido por los recursos gastados</b>                                |
|             | <b>Fabricant</b>            | <b>1962</b>           | <b>Siempre una razón entre la producción y los insumos</b>                                     |
|             | <b>Kendrick&amp;Creamer</b> | <b>1965</b>           | <b>Definiciones funcionales para la productividad parcial, de factor total y total</b>         |
|             | <b>Siegel</b>               | <b>1975</b>           | <b>Una familia de razones entre la producción y los insumos.</b>                               |
|             | <b>Sumanth</b>              | <b>1979</b>           | <b>Productividad total – la razón de producción tangible entre insumos tangibles</b>           |

*Fuente: Urbina, PRODUCTIVIDAD (2008)*

### 2.3.2.2. Empleo del término

Se confunde con el término "producción", muchas personas piensan que a mayor producción, más productividad. No es necesariamente cierto en la *Producción*: se refiere a la actividad de producir bienes y/o servicios. Es el resultado del proceso, o sea la cantidad de productos que se han producido, en una unidad de tiempo dada, depende además del número de trabajadores utilizados, de la intensidad de trabajo, de la duración de la jornada. En la producción existen diferentes elementos denominados "Factores de Producción" que son los que intervienen en el proceso productivo como variable o con posibilidades de ello, y cuando esto ocurre se altera la cantidad o calidad del resultado obtenido. Estos aspectos descritos se pueden aplicar a cualquier rama de la producción material.

Mientras que en la *Productividad*: se refiere a la utilización eficiente de los recursos (insumos) al producir bienes y/o servicios (productos), en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado y se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, más no con el talento humano ya que se debe considerar factores que influyen. Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes como la calidad es la salida de productos en el tiempo requerido, con el personal adecuado y con el menor costo para la satisfacción del cliente.

Productividad, refleja que tan bien son utilizados los recursos para crear salidas a otros procesos o generar productos terminados (output). Más específicamente, esto mide la relación entre output y uno o más insumos (Inputs). La productividad laboral, presenta los output por horas laboradas. Es la medición más comúnmente utilizada. Sin embargo la productividad laboral ha sido criticada por ser solo una parte medible que no considera los efectos de otros inputs.

Productividad = Salida/ Entradas

Entradas: mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital.

Salidas: Productos.

Misma entrada, salida más grande

Entrada más pequeña misma salida

Incrementar salida disminuir entrada

Incrementar salida más rápido que la entrada

Disminuir la salida en forma menor que la entrada.

### **2.3.2.3. Productividad de trabajo**

La definición más usual de la productividad laboral del trabajo, según Abad (2003), es mediante un ratio entre una medida de output y una medida de input del factor trabajo. Las dos medidas más habituales del input del factor trabajo son el número de trabajadores o el total de horas trabajadas, lo que da lugar a dos medidas de productividad: la productividad por trabajadora y la productividad por horas. Esta última medida recoge con mayor precisión las fluctuaciones en el input de trabajo que el empleo total. Con respecto a la elección de la medida de output, se puede optar por utilizar el valor de la producción o el valor añadido, ya que no existen argumentos concluyentes para decidirse a favor de una u otra.

### **2.3.2.4. Instrumentos y técnicas para mejorar la productividad**

Existen muchos instrumentos y técnicas para la mejora de las operaciones de manufactura y servicios, según Koontz y Weihrich, (2004) entre estos son:

**A) Planeación y Control de Inventarios:** obliga a tomar en consideraciones las metas deseadas y la necesidad de atribuir valores a productos e insumos. Asimismo, ofrece a los administradores una base para sus planes y normas para la medición del desempeño. Pero a pesar de todas sus ventajas, este es un subsistema, en el que por lo tanto no se integran otros subsistemas, como la planeación de la producción, planeación de la distribución y planeación de ventas.

**B) Sistema de inventario justo a tiempo:** uno de los motivos de la alta productividad industrial de Japón es la reducción de costos que ha logrado mediante el método de inventario justo a tiempo (JAT). De acuerdo con este sistema, el proveedor entrega componentes y artes a la línea de producción “justo a tiempo” para que se les ensamble.

**C) Transferencias de actividades a proveedores externos (outsourcing):** esto significa la contratación de proveedores ajenos a las empresas con experiencia en un campo en particular para que proporcionen a estos ciertos productos y operaciones. El propósito que se persigue con ello puede ser en reducir costo mediante el ahorro en prestaciones al personal, reducir personal o reasignar a empleados a tareas más importantes. Así, los proveedores externos representan un valioso instrumento para el crecimiento de una compañía y para la conservación de su posición competitiva. Permiten a una empresa concentrarse en sus aptitudes esenciales y delegar a compañías externas la realización de actividades para las que estas son especialmente aptas.

**D) Investigación de operaciones:** es la aplicación de método científico al estudio de alternativas en un problema, con el propósito de disponer de una base cuantitativa para la determinación de la mejor solución. Como puede verse, en esta definición se hace énfasis en la científicidad de los métodos, en el uso de datos cuantitativos, en las metas y en la determinación de los mejores medios para cumplirlas.

**E) Ingeniería de valor:** consiste en el análisis de las operaciones del bien o servicio, la estimación de valor de cada operación y el intento de mejorar esas operaciones tratando de mantener bajos costos en cada paso o parte.

- División del producto en partes y operaciones
- Identificación de los costos de cada parte y operación
- Identificación del valor relativo de la contribución de cada parte a la unidad o producto terminando.
- Determinado de nuevos métodos para las partes de alto costo y escaso valor.

**F) Simplificación del trabajo:** es el proceso por el que se busca conseguir la participación de los empleados en la simplificación de sus labores. Para efecto se realizan sesiones de capacitación para la enseñanza de conceptos y principios de técnicas como estudios de tiempo y movimientos, análisis de flujo de trabajo y disposición física de la ubicación del trabajo.

**G) Círculos de calidad:** es un grupo de personas de la misma área organizacional que se reúne regularmente para resolver los problemas que surgen en el trabajo. Los miembros de estos grupos reciben capacitación en solución de problemas, aplicación del control estadístico de la calidad y trabajo en equipo. Por lo general a cada grupo (compuesto normalmente por

seis a doce miembros) se le asigna un facilitador. Los CC pueden reunirse cuatro horas al mes. Sus miembros pueden ser objeto de reconocimiento, pero usualmente no reciben premios en dinero.

**H) Administración de la calidad total:** uno de los métodos más comunes para la mejora de la calidad es la administración de la calidad total (ACT) supone el compromiso a largo plazo de una organización con la mejora continua de la calidad (en toda la organización y con la activa participación de todos sus miembros de todos los niveles) a fin de cumplir y rebasar las expectativas de los clientes. Esta filosofía, que debe ser impulsada por la alta dirección, es considerada un modo de vida organizacional.

**I) Manufactura esbelta:** proviene de la administración esbelta, donde se aplican los conceptos de Kaisen con avances estratégico, intención de cero defectos, sistema de inventarios justo a tiempo, administración en equipo (“nosotros”) y centrando el problema a la organización, pero en especial a la dirección.

**J) CAD/CAM Y MAP:** el diseño asistido por computadora (computer-aided design), la manufactura asistida por computadora (computer-aided manufacturing) y el protocolo de automatización de la manufactura (manufacturing automation protocol), se cuentan como piedras angulares de la fábrica del futuro. Esta será cada vez más importante, dado el creciente

acortamiento de los ciclos de vida los productos. Apoderarse velozmente del mercado resulta decisivo en condiciones de tan aguda competencia como las actuales. Además las empresas pueden responder con mayor celeridad a las soluciones de sus clientes, satisfaciendo al mismo tiempo requerimientos específicos.

**K) Administración de suministros la cadena de valor:** La cadena de valor de Porter es una herramienta de gestión desarrollada por el mismo autor, Michael Porter, que permite realizar un análisis interno de una empresa, a través de su desagregación en sus principales actividades generadoras de valor. Se denomina así porque considera a las principales actividades de una empresa como los eslabones de una cadena de actividades que van añadiendo valor al producto a medida que éste pasa por cada una de ellas, esta herramienta, el desagregar una empresa en estas actividades permite identificar mejor sus fortalezas y debilidades, especialmente en lo que respecta a fuentes potenciales de ventajas competitivas, y costos asociados a cada actividad, también, todas las empresas cuentan con una cadena de valor conformada por estas actividades que van desde el diseño del producto y la obtención de insumos hasta la distribución del producto y los servicios de post venta, también clasifica las actividades generadoras de valor de una empresa en dos: las actividades primarias o de línea y las actividades de apoyo o de soporte:(CreceNegocios, 2014)

Cuadro 3:

Diagrama de la cadena de valor según Porter



Fuente: CreceNegocios

- a) **Actividades primarias o de línea:** Son aquellas actividades que están directamente relacionadas con la producción y comercialización del producto:
- Logística interior (de entrada): actividades relacionadas con la recepción, almacenaje y distribución de los insumos necesarios para fabricar el producto.
  - Operaciones: actividades relacionadas con la transformación de los insumos en el producto final.
  - Logística exterior (de salida): actividades relacionadas con el almacenamiento del producto terminado, y la distribución de éste hacia el consumidor.
  - Mercadotecnia y ventas: actividades relacionadas con el acto de dar a conocer, promocionar y vender el producto.

- Servicios: actividades relacionadas con la provisión de servicios complementarios al producto tales como la instalación, reparación y mantenimiento del mismo.

**b) Actividades de apoyo o de soporte:** Son aquellas actividades que agregan valor al producto pero que no están directamente relacionadas con la producción y comercialización de éste, sino que más bien sirven de apoyo a las actividades primarias:

- Infraestructura de la empresa: actividades que prestan apoyo a toda la empresa, tales como la planeación, las finanzas y la contabilidad.
- Gestión de recursos humanos: actividades relacionadas con la búsqueda, contratación, entrenamiento y desarrollo del personal.
- Desarrollo de la tecnología: actividades relacionadas con la investigación y desarrollo de la tecnología necesaria para apoyar a las demás actividades.
- Aprovisionamiento: actividades relacionadas con el proceso de compras.

La administración de la cadena de valor tiene como objetivo crear una línea ininterrumpida de actividades del proveedor, al fabricante y al cliente, para satisfacer o exceder las expectativas de este último. El proceso requiere de todas las funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal dirección y

control se ejecuten en colaboración de manera eficaz y eficiente. (Koontz y Weihrich, 2004)

#### **2.3.2.5. Importancia de la medición de la productividad**

La medición de la productividad, según Urbina (2008), permite comparar bajo una misma medición el desarrollo de compañías, industrias y naciones. Si se observa en términos cuantitativos, la producción es la cantidad de productos que se produjeron, mientras que la productividad es la razón entre la cantidad producida y los insumos utilizados.

Este indicador tienen una orientación directa, mientras mayor sea su valor, es más efectivo el resultado del proceso productivo o de prestación de servicios. Un valor creciente de la productividad indica que se atienden más unidades con los mismos o con menos recursos, lo cual conduce a la optimización en el uso, especialmente, de recursos escasos. (Mejía, 2013)

Este se aplica muy bien a una empresa manufacturera, taller o que fabrique un conjunto homogéneo de productos. Sin embargo, muchas empresas modernas manufacturan una gran variedad de productos. Estas últimas son heterogéneas tanto en valor como en volumen de producción a su complejidad tecnológica puede presentar grandes diferencias. En estas empresas la productividad global se mide

basándose en un número definido de "centros de utilidades" que representan en forma adecuada la actividad real de la empresa.

Todas estas medidas son cuantitativas y no se considera en ellas el aspecto cualitativo de la producción (un producto debería ser bien hecho la primera vez y responder a las necesidades de la clientela). Todo costo adicional (reinicios, re fabricación, reemplazo reparación después de la venta) debería ser incluido en la medida de la productividad. Un producto también puede tener consecuencias benéficas o negativas en los demás productos de la empresa. En efecto si un producto satisface al cliente, éste se verá inclinado a comprar otros productos de la misma marca; si el cliente ha quedado insatisfecho con un producto se verá inclinado a no volver a comprar otros productos de la misma marca.

#### **2.3.2.6. La eficiencia**

Por otro lado, con frecuencia se confunden entre sí los términos productividad, eficiencia y efectividad. La eficiencia; es la razón entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada, mientras la efectividad; es el grado en que se logran los objetivos, en otras palabras, la forma en que se obtiene un conjunto de resultados, refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia. La productividad es la combinación de ambas, ya que la efectividad está relacionada con el desempeño y la eficiencia con la utilización de recursos.

La eficiencia y la efectividad no tienen que manejarse juntas puesto que la primera implica alcanzar un cierto nivel de resultado que sea aceptable pero no necesariamente deseable. Entendiéndose esta relación de los términos de productividad, eficiencia y eficacia de la siguiente manera:

$$\text{Índice de productividad} = \frac{\text{producción obtenida}}{\text{Insumos gastados}} = \frac{\text{desempeño alcanzado}}{\text{recursos consumidos}} = \frac{\text{efectividad}}{\text{eficiencia}}$$

Mirado desde otro punto de vista, la productividad puede definirse como una medida que relaciona las cantidades producidas con la inversión (costos incurridos), pero, a la inversa, al dividir los costos incurridos por las cantidades producidas se obtiene el costo unitario, el cual es una medida de eficiencia frecuentemente utilizada. (Mejía, 2013)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es descriptiva transversal, según Sampieri (2010), que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupo, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

##### **3.1.1. Nivel de Investigación**

Su nivel de investigación es cuantitativo, es decir, el enfoque cuantitativo, es secuencial y probatorio. “Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase”. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”. (Sampieri, 2010)

##### **3.1.2. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, puesto no está formulando una nueva teoría, ni se alteraran las variables, solo se está explicando una realidad y a la vez se utilizara medios probatorios de los mismos, que es parte de la investigación cuantitativa.

*Cuadro 4:*  
*Resumen de metodológico*

|               |  |
|---------------|--|
| <b>TIPO</b>   | Es descriptiva transversal, según Sampieri (2010), que consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. |
| <b>NIVEL</b>  | El nivel de la investigación es cuantitativo, es decir, el enfoque cuantitativo, es secuencial y probatorio.   |
| <b>DISEÑO</b> | Es no experimental, puesto no está formulando una nueva teoría, ni se alteraran las variables, solo se está explicando una realidad.                                   |

*Elaboración: investigador*

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

La unidad investigativa en servicios electromecánicos de la ciudad Talara (distrito de Pariñas, provincia de Talara) está compuesta de una MYPE, además cuenta con ser formalizada y única en la ciudad dedicada a brindar servicios a empresas relacionadas a la energía, está conformada por una población de 11 trabajadores. En cuanto a sus clientes su población cuenta con 12 clientes

#### **3.2.2. Muestra**

Según para Sampieri (2010) cuando la población es menor de 200, entonces la muestra será igual a la población, es decir, en el caso de las MYPE, son los 11 trabajadores que laboran en ella, al cual se aplicó el instrumento de encuesta.

### 3.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

*Cuadro 5:  
Definición y Operacionalización*

| Variable              | Definición conceptual  | Dimensiones                   | Definición operacional   | Indicadores                                    | Escala de Medición   |
|-----------------------|--|-------------------------------|--|--|--|
| <b>Competitividad</b> | La capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. (Pelayo 1999) | <b>Capacidad</b>              | Conjunto de recursos, actitudes que tienen un individuo, entidad o una institución.<br><br>La dimensión capacidad se medirá a través de los indicadores recursos, individuos y organización con el instrumento cuestionario. | RECURSOS<br><br>INDIVIDUOS<br><br>ORGANIZACIÓN | Financiero: ordinal/cerrada<br><br>Personas: ordinal/cerrada<br><br>Empresa: ordinal/cerrada   |
|                       |  | <b>Ventaja Comparativa</b>    | Característica de una empresa con respecto a otras competidoras.<br><br>La dimensión ventaja competitiva se medirá respecto a sus competidoras con el instrumento cuestionario.  | CARACTERIZACIÓN                                | Diferenciación: ordinal/cerrada  |
|                       |  | <b>Ventaja sostenible</b>     | Es aquella que perdura por un espacio suficientemente largo.<br><br>La dimensión ventaja sostenible se medirá con los indicadores que perduran en el tiempo por medio del instrumento cuestionario.                          | DURACIÓN DE TIEMPO                             | Tiempo en alcanzar objetivos: abierta<br><br>Experiencia: ordinal/cerrada<br><br>Culminación de objetivos: nominal/cerrada<br><br>Continuación con la empresa: nominal/cerrada |
|                       |  | <b>Entorno socioeconómico</b> | Características sociales y económicas de una población.<br><br>La dimensión entorno socioeconómico se medirá con los indicadores sobre las características sociales y económicas bajo el instrumento de cuestionario.        | SOCIALES<br><br>ECONÓMICO                      | Social: abierta<br><br>Económico: abierta  |



### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la investigación presentada, en la variable competitividad, se desarrolló como técnica la encuesta utilizándose como instrumento el cuestionario, dirigida hacia las empresas clientes de la MYPE, para conocer su perspectiva, en ella se formularon 12 preguntas que fueron contestadas por administradores, jefes de unidades o supervisores muy relacionados con las actividades en el servicio electromecánico, luego se realizó una encuesta para los 11 trabajadores (dueño y 10 trabajadores) de la empresa, que constaron de 6 preguntas. Para la variable productividad se realizó una guía de entrevista dirigida al jefe de operaciones de la empresa estudiada, lo que permitió complementar el estudio. Dichos instrumentos están adjuntos en los anexos.

### **3.5. Plan de análisis**

Los cuadros y datos se realizaron bajo el programa Microsoft Excel, para la variable competitividad, se consideró a las 12 empresas, y a su vez a 11 trabajadores de la unidad estudiada. Mientras que por la variable productividad se realizó una entrevista



|  |  |  |  |  |  |  |                |   |  |
|--|--|--|--|--|--|--|----------------|---|--|
|  |  |  |  |  |  |  |                | <p>Pregunta 4:<br/>¿Cómo calificaría la innovación de la empresa que le presta servicios? (cliente)</p> <p>¿La empresa se preocupa por su desenvolvimiento? (empleado)</p> <p>Pregunta 5:<br/>¿Cómo es el trato en el servicio que le ofrece? (cliente)</p> <p>¿Recibe capacitación por parte de la empresa? (empleado)</p> |  |
|  |  |  |  |  |  | <p><b>Ventaja Comparativa:</b><br/>característica de una empresa con respecto a otras competidoras.</p> <p>La dimensión ventaja comparativa se medirá respecto a sus competidoras con el instrumento cuestionario.</p> | Diferenciación | <p>Pregunta 6: ¿En qué se diferencia la empresa de otras contratistas? (cliente)</p> <p>¿Con qué términos identifica a la empresa? (empleado)- elementos de la competitividad</p>   |  |

|  |  |  |  |  |  |   |                                   |  |  |
|--|--|--|--|--|--|---|-----------------------------------|--|--|
|  |  |  |  |  |  | <p><b>Ventaja sostenible:</b> Es aquella que perdura por un espacio suficientemente largo.</p> <p>La dimensión sostenible se medirá con los indicadores que perduran el tiempo por medio del instrumento cuestionario.</p>                            | <p>Tiempo de duración.</p>        | <p>Pregunta 7: ¿Cuánto tiempo ha demorado la empresa en alcanzar los objetivos? (cliente)</p> <p>Pregunta 8: ¿Cuánto tiempo ha trabajado con la empresa contratista? (cliente)</p> <p>Pregunta 9: ¿La empresa contratada cumplió con los objetivos? (cliente)</p> <p>Pregunta 10: ¿Continuaría con la empresa contratista? (cliente)</p> |  |
|  |  |  |  |  |  | <p><b>Entorno socio-económico:</b> Características sociales y económicas de una población. La dimensión entorno socioeconómico se medirá con los indicadores sobre las características sociales y económicas bajo el instrumento de cuestionario.</p> | <p>Sociales</p> <p>Económicas</p> | <p>Pregunta 11: ¿bajo qué entorno social se desarrollan los proyectos de electrificación? (cliente)</p> <p>Pregunta 12: ¿en qué entorno económicos se desarrollan los proyectos de electrificación? (cliente)</p>  |  |

|  |  |  |  |  |  |                 |  |  |
|--|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|
|  |  |  |  | <p><b>Productividad</b></p> <p>Se refiere a la utilización eficiente de los recursos al producir bienes y/o servicios. (Urbina , 2008)</p> | <p><b>Eficiencia:</b> Se puede definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. La dimensión de eficiencia se operacionalizará con los indicadores: recursos, objetivos alcanzados, tiempo en alcanzar los objetivos, a través del instrumento Cuestionario</p> | <p>Recursos</p> | <p>Pregunta 1:<br/>¿Cómo calificaría el empleo de los recursos de la empresa?</p> <p>Pregunta 2: ¿De dónde proviene el capital que emplea la empresa?</p> <p>Pregunta 3:<br/>Según usted ¿Dónde se emplean más los recursos?</p> <p>Pregunta 4:<br/>¿Cómo califica el empleo de los recursos para mantener la productividad?</p> <p>Pregunta 5:<br/>¿Cómo califica al personal técnico?</p> <p>Pregunta 6:<br/>¿Cómo califica al personal administrativo?</p> <p>Pregunta 7:<br/>¿Cómo cree usted que se emplean los recursos técnicos y tecnológicos en la productividad?</p> |  |
|--|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|

|  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |
|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|
|  |  |  |  |  |  |   | <p>Evaluación de la eficiencia</p> <p>Logros conseguidos</p> | <p>Pregunta 8: ¿Evalúa la eficiencia del personal?</p> <p>Pregunta 9: ¿Cuánto tiempo demora un técnico en concluir una actividad?</p> <p>Pregunta 10: ¿Cuántos servicios cree usted que alcanza en un mes?</p> <p>Pregunta 11: ¿De qué forma incentiva la productividad la empresa?</p> |  |
|  |  |  |  |  |  | <p><b>Catching up:</b><br/>Indica que si el nivel de producción de un país (empresa) es inferior a otros, los países atrasados pueden acortar las distancias que los separan de los países líderes (empresas) mediante el deseo de imitación, la flexibilidad para el cambio y la</p> | <p>Deseo de Imitación</p> <p>Flexibilidad para el cambio</p> | <p>Pregunta 12: ¿La empresa ha buscado un deseo de imitar a otras empresas en servicio, gestión, etc.?</p> <p>Pregunta 13: ¿Cómo actúa frente a los cambios externos?</p>   |  |

|  |  |   |  |  |  |  |                          |   |  |
|--|--|---|--|--|--|--|--------------------------|---|--|
|  |  |   |  |  |  | capacidad para organizarlo.<br><br>La dimensión del Catching up será medido con el instrumento de cuestionario | Capacidad para organizar | <p>Pregunta 14: ¿El personal a cargo tiene capacidades y aptitudes que favorecen el desarrollo de la empresa?</p> <p>Pregunta 15: ¿Qué capacidad de organización encuentra en todos los niveles de la empresa?</p> <p>Adicionales:</p> <p>Pregunta 16: ¿El personal se encuentra capacitado?</p> <p>Pregunta 17: ¿La empresa se dedica a capacitar al personal?</p> |  |
|  |  | O.E.1: Identificar los elemento de la Competitividad en las MYPE de servicios electromecánicos. |  |  |  |  |                          |   |  |
|  |  | O.E.2: Describir las ventajas competitivas en las MYPE de servicios electromecánicos.           |  |  |  |  |                          |   |  |
|  |  | O.E.3: Determinar las características de la productividad laboral del personal                  |  |  |  |  |                          |   |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  | que trabaja en las<br>MYPE rubro<br>electromecánicos.                    |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | O.E.4: Determinar<br>Catching up dela<br>MYPE rubro<br>Electromecánicos. |  |  |  |  |  |  |  |

### **3.7. Principios éticos**

El trabajo de investigación se realizará con:

- Transparencia en la recolección de datos de la población en estudio;
- Autenticidad en la recolección de datos: serán los mismos recolectados de la fuente;
- Énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos;
- Confidencialidad en las respuestas a las encuestas aplicadas;
- Honestidad al momento de realizar el análisis.
- Veracidad de los resultados; Respeto por los derechos de autor: citas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

a) Variable Competitividad: *encuesta aplicada a los clientes*

#### 1. RECURSOS

*Tabla 1:*

*Utilización máximo de los recursos financieros*

| Nivel                    | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente               | 1          | 8%         |
| De acuerdo               | 6          | 50%        |
| Indiferente              | 3          | 25%        |
| En desacuerdo            | 1          | 8%         |
| Totalmente en desacuerdo | 1          | 8%         |
| Total                    | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

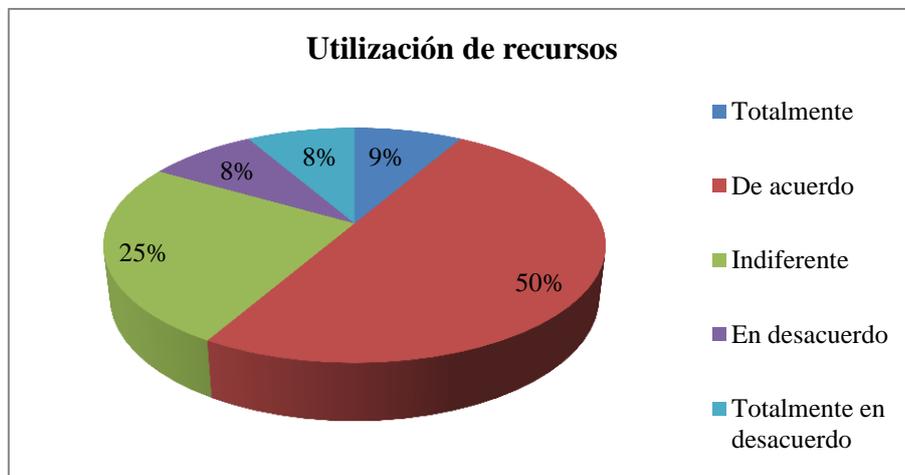


Gráfico 1: gráfico circular de la utilización de los recursos

Como se aprecia en la tabla 1 y gráfico 1; en la utilización al máximo de los recursos financieros, que un 50% de las empresas clientes, mientras que un 25% es indiferente.

## 2. INDIVIDUOS

Tabla 2:

*Desempeño del personal técnico*

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 5          | 42%        |
| Bueno     | 3          | 25%        |
| Regular   | 3          | 25%        |
| Malo      | 1          | 8%         |
| Pésimo    | 0          | 0%         |
| Total     | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

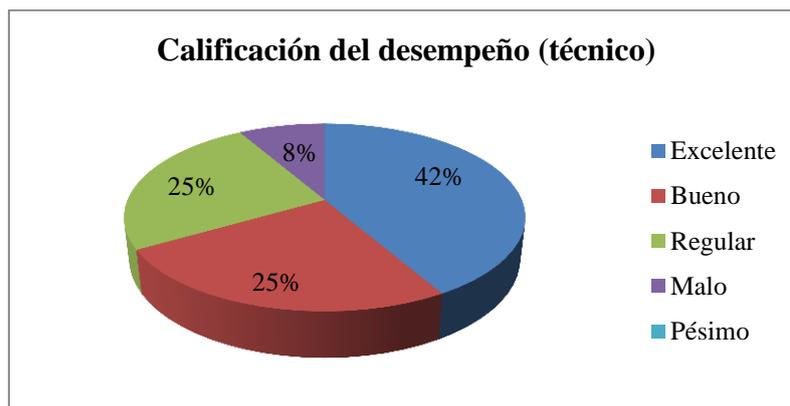


Gráfico 2: diagrama circular del desempeño del personal técnico.

En la tabla 2 y gráfico 2; se observa que para las empresas clientes un 42% que el desempeño del personal técnico es excelente mientras que para un 25% es bueno y otro 25% regular.

Tabla 3:

*Desempeño del personal administrativo*

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 0          | 0%         |
| Bueno     | 1          | 8%         |
| Regular   | 9          | 75%        |
| Malo      | 2          | 17%        |
| Pésimo    | 0          | 0%         |
| Total     | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

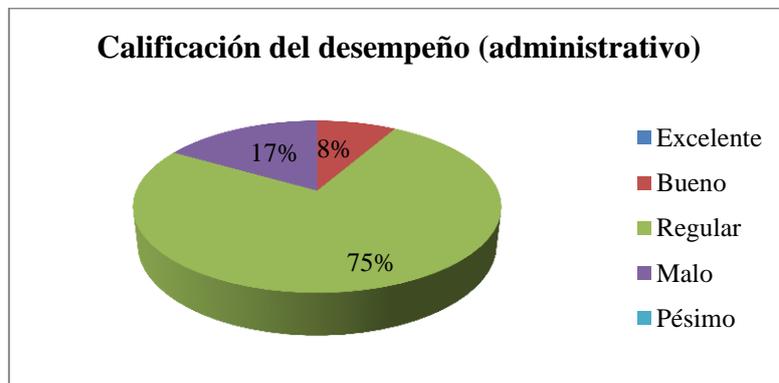


Gráfico 3: diagrama circular del desempeño del personal administrativo

En la tabla 3 y en el gráfico 3; se aprecia que el desempeño del personal administrativo es de un 75%, mientras que un 17% considera que el personal administrativo es malo y finalmente 8% considera que el personal administrativo es bueno.

### 3. ORGANIZACIÓN

*Tabla 4:*

*Innovación*

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 1          | 8%         |
| Bueno     | 1          | 8%         |
| Regular   | 7          | 58%        |
| Malo      | 2          | 17%        |
| Pésimo    | 1          | 8%         |
| Total     | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

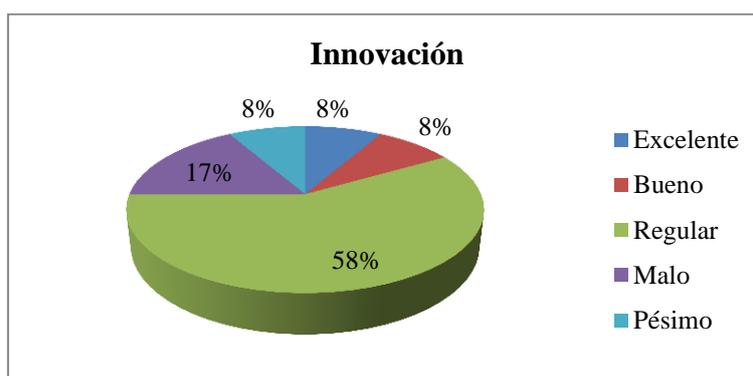


Gráfico 4: diagrama circular de la innovación en la empresa

En la tabla 4 y gráfico 4; se aprecia que el 58% de las empresas clientes considera que en la empresa es innovativa, en general, mientras que un 17% considera que no tiene una innovación.

Tabla 5:

*Trato en el servicio que le ofrece*

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 0          | 0%         |
| Bueno     | 3          | 25%        |
| Regular   | 8          | 67%        |
| Malo      | 1          | 8%         |
| Pésimo    | 0          | 0%         |
| Total     | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

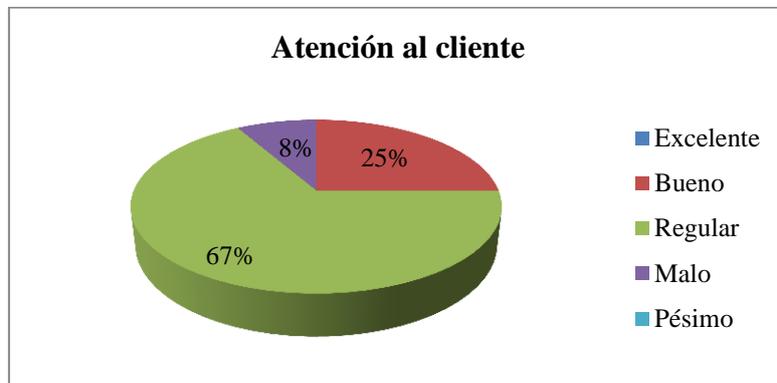


Gráfico 5: diagrama circular trato en el servicio que la empresa le ofrece (servicio al cliente)

En la tabla 5 y el gráfico 5; se representa el trato en el servicio que le ofrece, un 67% de las empresas clientes considera que el trato que ofrece la empresa es regular, mientras que el 25% lo considera bueno.

#### 4. CARACTERIZACIÓN

Tabla 6:

*Diferenciación*

| Nivel                  | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Calidad de servicio    | 1          | 8%         |
| Comunicación           | 1          | 8%         |
| Minimización de costos | 5          | 42%        |
| Eficacia               | 2          | 17%        |
| Otro                   | 3          | 25%        |
| Total                  | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

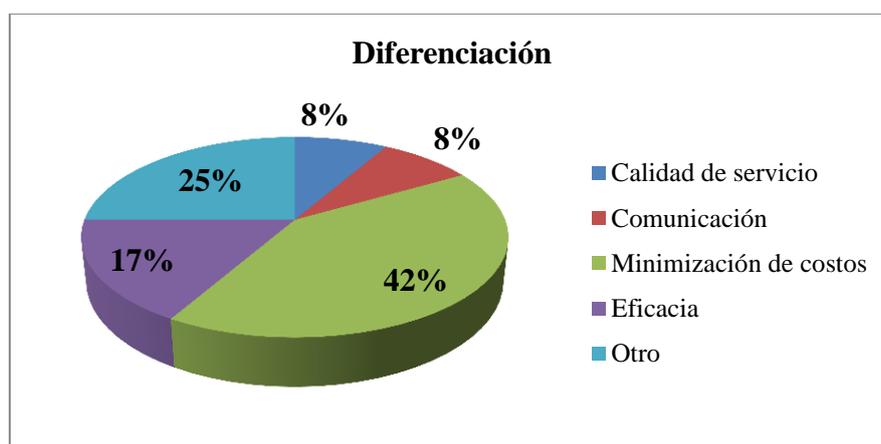


Gráfico 6: Esquema circular de la diferenciación de la empresa

En la tabla 6 y en el gráfico 6; el 42% de las empresas considera que se diferencia en minimización de costos, un 25% considera otros (responsabilidad, personal capacitado, respuesta inmediata), un 17% la eficacia.

## 5. DURACIÓN DE TIEMPO

Tabla 7:

*Tiempo en alcanzar los objetivos*

| Nivel                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Entre 3 a 5 días de retraso | 1          | 8%         |
| Retraso de 2 a 3 semanas    | 7          | 58%        |
| Retraso de 1 a 2 meses      | 1          | 8%         |
| Retraso de 3 a 6 meses      | 2          | 17%        |
| Casi inmediato              | 1          | 8%         |
| antes de la fecha prevista  | 0          | 0%         |
| Total                       | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

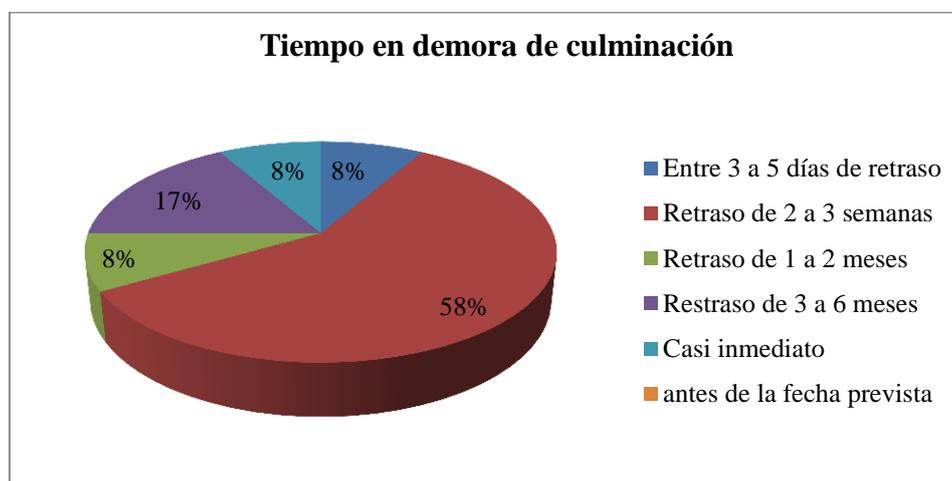


Gráfico 7: esquema representando el tiempo de demora de culminación de metas

En la tabla 7 y gráfico 7; el 58% representa a las empresas considera que la MYPE tuvo retrasos ente 2 a semanas para cumplir los objetivos, mientras que el 17% entre 3 a 6 meses.

Tabla 8:

*Experiencia con la empresa (fidelidad a la empresa)*

| Nivel   | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Años    | 2          | 17%        |
| Meses   | 7          | 58%        |
| Semanas | 2          | 17%        |
| Días    | 1          | 8%         |
| Total   | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*



Gráfico 8: esquema que representa a las empresas a la fidelidad que tiene con las empresas.

En la tabla 8 y en el gráfico 8; se observa que el 58% de las empresas clientes ha trabajado meses con la empresa prestadora de servicios, un 17% años, otro 17% solo unas semanas y un 8% unos días.

*Tabla 9:*  
*Culminación de metas*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| SI    | 8          | 67%        |
| NO    | 4          | 33%        |
| Total | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*  
*Elaboración: Investigador*



Gráfico 9: esquema circular del cumplimiento de los objetivos a nivel corporativo

En la tabla 9 y en el gráfico 9; el 67% de las empresas encuestadas respondieron si, mientras que un 33% respondieron que no.

Tabla 10:

*Continuación con la empresa*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| SI    | 7          | 58%        |
| NO    | 5          | 42%        |
| Total | 12         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

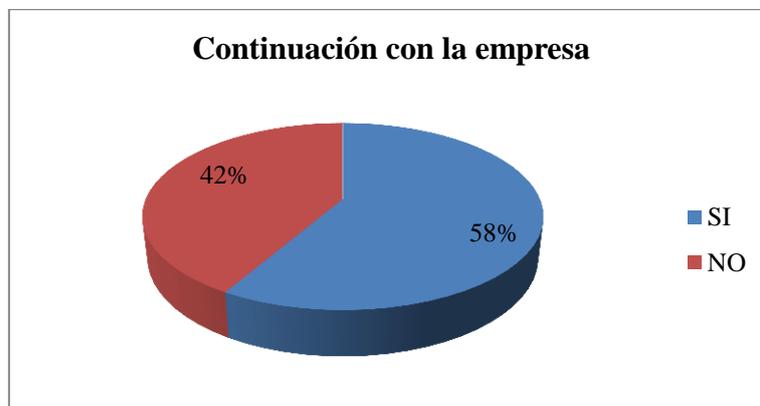


Gráfico 10: representación de la preferencia en continuar con la MYPE

En la tabla 10 y en el gráfico 10, el 58% de las empresas encuestadas respondieron que si seguirían con la empresa, mientras que un 42% respondió que no.

## 6. SOCIOECONOMICOS

Tabla 11:

*Sociales: entorno social que se desarrollan los proyectos de electrificación*

| Nivel          | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| zonas de A y B | 0          | 0%         |
| zonas de B y C | 0          | 0%         |
| zonas C y D    | 3          | 25%        |
| zonas D y E    | 0          | 0%         |
| TODAS          | 9          | 75%        |
| Total          | 12         | 100%       |

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: Investigador

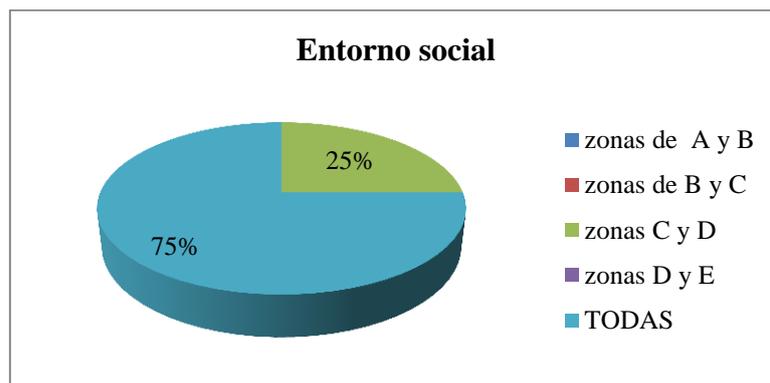


Gráfico 11: entorno social en que se desenvuelve la MYPE, bajo los proyectos que realiza las empresas clientes.

En la tabla 11 y gráfico 11, se aprecia que el 75% de las empresas clientes realizan sus proyectos en todos los estratos sociales, mientras que un 25% se acogen entre los sectores C y D.

*Tabla 12:  
Económico: entorno económico que se desarrollan los proyectos de electrificación*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| A     | 0          | 0%         |
| B     | 0          | 0%         |
| C     | 3          | 25%        |
| D     | 0          | 0%         |
| Todos | 9          | 75%        |
| Total | 12         | 100%       |

Fuente: encuesta aplicada  
Elaboración: Investigador

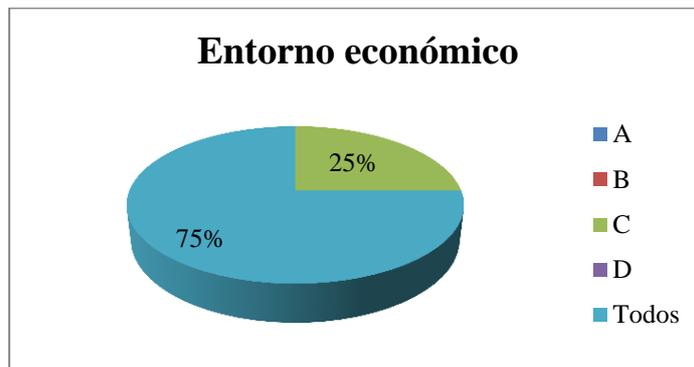


Gráfico 12: entorno económico en el que se desenvuelve la MYPE, bajo los proyectos de las empresas clientes.

En la tabla y gráfico 12, para el entorno económico, los proyectos que realizan las empresas son en 75% en todos los estratos económicos mientras que un 25% en el sector económico C.

b) Perspectiva del trabajador; por la variable competitividad.

1. RECURSOS

Tabla 13:

*Utilización de los recursos (perspectiva del trabajador)*

| Nivel                    | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Totalmente               | 0          | 0%         |
| De acuerdo               | 5          | 45%        |
| Indiferente              | 3          | 27%        |
| En desacuerdo            | 3          | 27%        |
| Totalmente en desacuerdo | 0          | 0%         |
| Total                    | 11         | 100%       |

*Fuente: encuesta aplicada*

*Elaboración: Investigador*

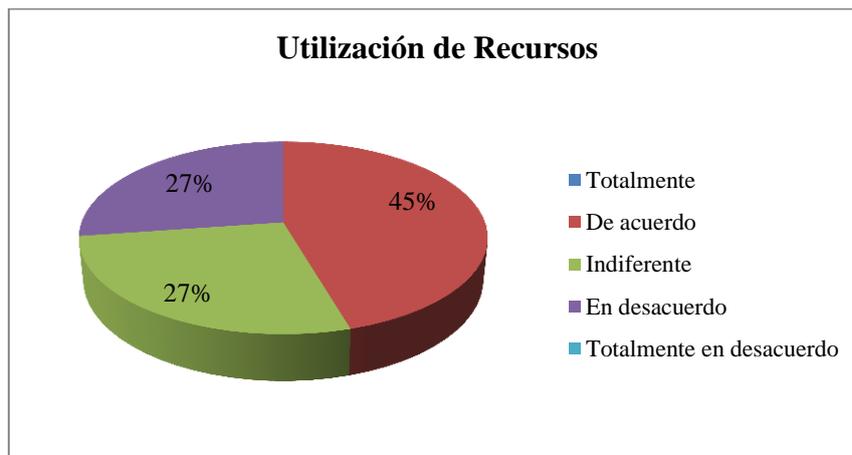


Gráfico 13: diagrama circular de la utilización de recursos, según trabajadores.

En la tabla 13 y gráfico 13; se muestra que el uso de los recursos es 45% en de acuerdo, un 27% de acuerdo e indiferente 27%.

## 2. INDIVIDUOS

*Tabla 14:*

*Calificación del desempeño (perspectiva del trabajador)*

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 0          | 0%         |
| Bueno     | 9          | 82%        |
| Regular   | 2          | 18%        |
| Total     | 11         | 100%       |

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: Investigador

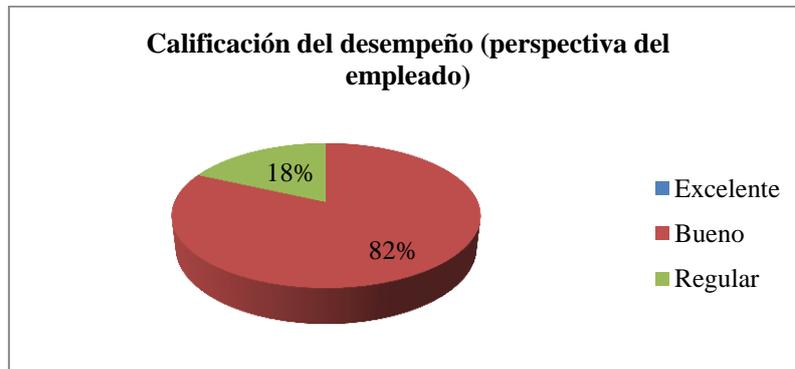


Gráfico 14: calificación del desempeño, según el propio trabajador.

En la tabla 14 y gráfico 14, se muestra la auto calificación que tiene el trabajador, en un 82% de los encuestados respondió que es bueno, mientras que un 18% respondió que es regular en su desempeño.

### 3. ORGANIZACIÓN

Tabla 15:

*Calificación de la empresa donde labora*

| Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Excelente | 0          | 0%         |
| Bueno     | 0          | 0%         |
| Regular   | 9          | 82%        |
| Malo      | 1          | 9%         |
| Pésimo    | 1          | 9%         |
| Total     | 11         | 100%       |

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: Investigador



Gráfico 15: calificación de la empresa según trabajador.

En la tabla 15 y en el gráfico 15 se aprecia la evaluación de la empresa, en general, a través del de trabajador, resultando que 82% de los encuestados considera a la empresa donde labora es regular, mientras que solo un 9% considera como mala y otro 9% pésima.

Tabla 16:

*Control del desempeño laboral*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 9          | 82%        |
| No    | 2          | 18%        |
| Total | 11         | 100%       |

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: Investigador

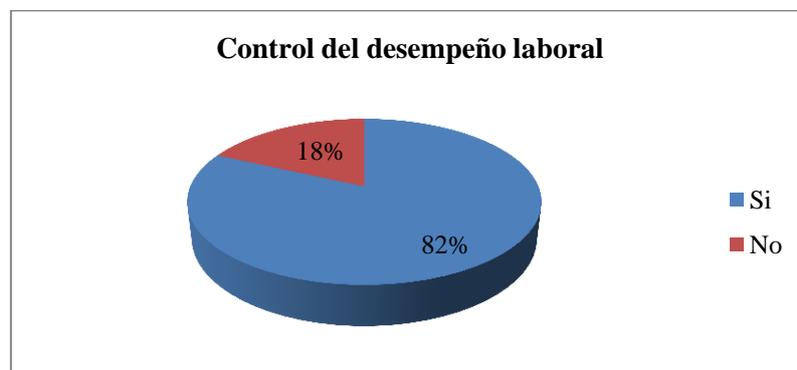


Gráfico 16: esquema circular representado el control en el desempeño laboral en la empresa.

En la tabla 16 y gráfico 16, el 82% de los encuestados destacó que sí hay control o preocupación por parte de la empresa en el desempeño laboral, mientras que un 18% respondió que no.

Tabla 17:

*¿Recibe capacitación por parte de la empresa?*

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 0          | 0%         |
| No    | 11         | 100%       |
| Total | 11         | 100%       |

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: Investigador

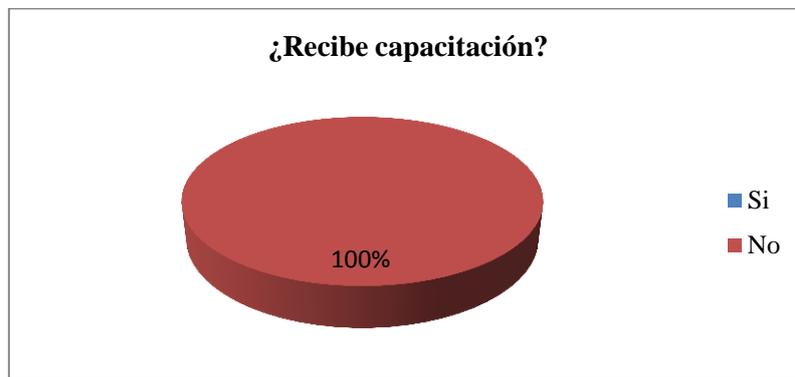


Gráfico 17: diagrama que muestra si el personal recibe capacitación por parte de la empresa.

En la tabla 17 y gráfico 17, muestra que todo el personal no recibe capacitación alguna.

#### 4. ELEMENTOS DE LA COMPETITIVIDAD

Tabla 18:

*Características de la empresa, según el trabajador*

| Nivel                       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|------------|
| Flexibilidad                | 0          | 0%         |
| Innovación                  | 1          | 3%         |
| Proactividad                | 0          | 0%         |
| Capacidad de aprendizaje    | 6          | 18%        |
| Liderazgo                   | 6          | 18%        |
| Trabajo en equipo           | 6          | 18%        |
| Comunicación abierta        | 2          | 6%         |
| Oportunidades de desarrollo | 1          | 3%         |
| Control y evaluación        | 4          | 12%        |
| Valores compartidos         | 1          | 3%         |
| Orientación a resultados    | 6          | 18%        |
| Total                       | 33         | 100%       |

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración: Investigador

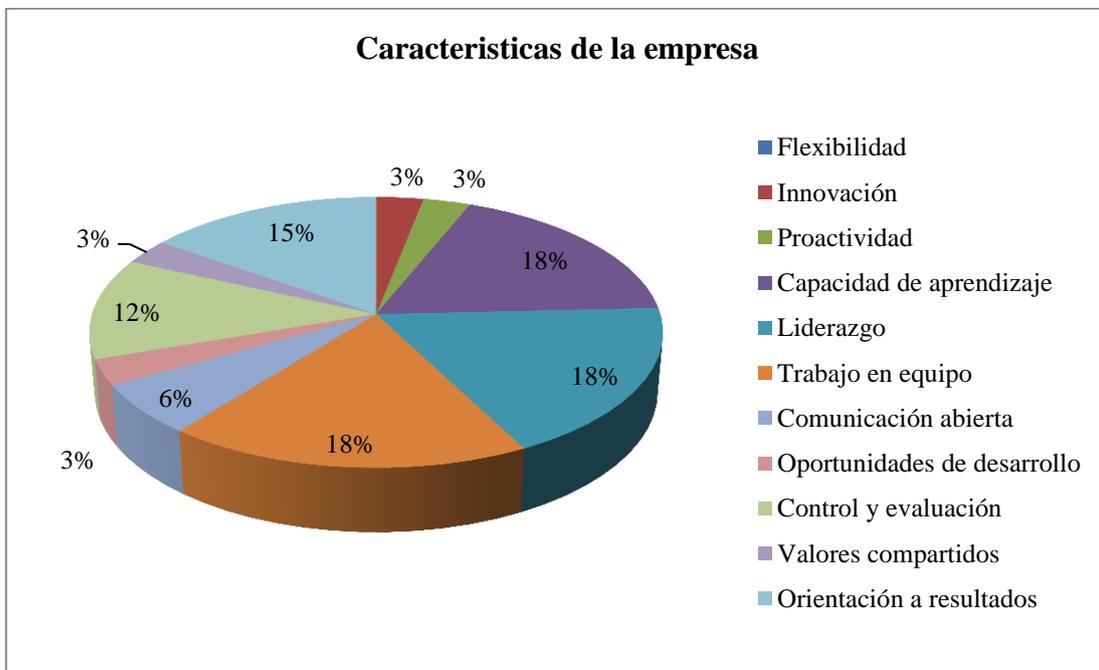


Gráfico 18: esquema circular que muestra en que se caracteriza la empresa según los trabajadores.

En la tabla 18 y gráfico 18, los trabajadores resaltaron que la capacidad de aprendizaje es de un 18%, para el liderazgo un 18%, otro 18% el trabajo en equipo y otro 18% para la comunicación abierta; para el control y la evaluación se consideró un 12% por parte de los trabajadores y el control y la evaluación, 15% por la orientación a resultados y comunicación abierta un 6%

c) Por la Variable Productividad: Según la entrevista realizada el día domingo a las 12:00 pm, revelo los siguientes datos que permiten la descripción de la realidad que se da en la MYPE de servicio electromecánico:

1. La calificación de los recursos en la empresa según el entrevistado es buena.
2. La procedencia del capital es tanto de la inversión propia y de los préstamos bancarios.
3. En cuanto al mantenimiento de los recursos de la empresa el capital es empleado más en el personal,
4. La calificación del empleo de los recursos para mantener la productividad de la empresa es bueno,
5. El personal técnico es calificado como bueno por el jefe de área.
6. Para el desempeño del personal administrativo, según el jefe de área es regular.
7. En cuanto al empleo de los recursos técnicos y tecnológicos en la productividad resalta que es mucho.

8. Si se evalúa la eficiencia del personal.
9. En una actividad de alumbrado público el tiempo de demora de un técnico es de 15 minutos.
10. En cuanto a servicios cubiertos, según el jefe de área, se cubre con 800 servicios al mes, una cuadrilla de 3 personas a uso de grúa y con la misma cantidad de personas si es que fuera solo con escalera en unidad móvil es de 400.
11. Para el jefe de área, trata de darle tareas diarias y que el horario de trabajo sea menor y tenga descansos más temprano.
12. No hay un deseo de imitación en materia de servicio, gestión y otros.
13. Mientras que ante los cambios externo, la empresa solo dedica a ponerse de acuerdo a las exigencias del cliente.
14. El personal a cargo es capacitado en varias áreas que el cliente lo solicita.
15. En cuanto a las capacidades de organización, por parte de operaciones es bueno, pero en administración presenta algunas falencias.
16. El personal se encuentra capacitado
17. En cuanto a la empresa se dedica a capacitar al personal no.

## 4.2. Análisis de Resultados

### Variable Competitividad

En la tabla 1 se puede apreciar que la empresa, en un 50%, utiliza al máximo sus recursos, en cuanto a la calificación del personal técnico el 42% lo considera excelente (tabla2), por el desempeño del personal administrativo es regular en un 75%, esto remarca la importancia del talento humano dentro de la competitividad, ya que, según Vilela (2014), se construye desde el mismo individuo; si este es competitivo, las organizaciones en las que participe serán competitivas y así sucesivamente, pero que ante las faltas del personal administrativo genera que no sea tan competitiva en cuanto a innovación (tabla 4) el 58% considera regular, en el trato en el servicio que ofrece la MYPE, es regular en un 67%;concluyéndose que la empresa se encuentra en la etapa de incipiente, solo actúa ante los cambios cuando estos ya están producidos.

En diferenciación la empresa se destaca en minimización de costos, en un 42% lo que indicaría que su ventaja competitiva está enfocada al liderazgo de costos; esto es, que según Porter (1991), busca establecerse como el productor de más bajo costo en su industria, que debe lograr paridad, o por lo menos proximidad, en bases a diferenciación, aun cuando confía en el liderazgo de costos para consolidar su ventaja competitiva, ya que esto en la práctica no es aplicable, pero que si se mejora y se gestiona esta ventaja lo que incluiría un análisis en el servicio, puede cumplir sus metas de manera efectiva y a su vez mantener la fidelidad de los clientes y expandirse ya que a pesar de las deficiencias que pasa mantiene a sus clientes.

En cuanto al entorno social y económico en que se desenvuelve la MYPE, por los proyectos que realiza los clientes entre ellos ENOSA y EEPSA es un 75%, en todos los estratos, porque representan una de los servicios más importantes en la sociedad junto con el agua y vivienda.

En la perspectiva del trabajador, en términos de competitividad tenemos que la tabla 13 y el gráfico 13, que la empresa si utiliza al máximo sus recursos en un 45%, en cuanto a nivel individuos, la calificación de los propios trabajadores es de 82%, esto debido a que mayoritariamente son técnicos, en cuanto al administrativo solo el 18% se consideró regular. A nivel de organización, la empresa por parte del trabajador es de 82% regular (véase tabla 15), en cuanto a control de desempeño está en un 82%, mientras que los 11 trabajadores afirmaron que no reciben capacitación de ningún tipo,

En diferenciación (véase tabla 18) la perspectiva, según los trabajadores, destacaron tres aspectos de la empresa por cada uno, es decir, que cada trabajador marco tres elementos de competitividad siendo un 18% a la capacidad de aprendizaje, al liderazgo, un 8% en trabajo en equipo y un 18% a las orientación a resultado.

## Variable Productividad

Las características en la variable productividad se destaca por: ser eficiente, es decir, que está relacionada con la utilización de recursos, pero no se refleja en términos de incentivos o capacitaciones a pesar de que los recursos económicos aporten a dicha variable, pero solo van dirigidos a la producción mas no en la productividad, a pesar de que el jefe de área motiva al personal para cumplir los objetivos del día incluso antes del término de la jornada laboral y cumplir los objetivos de la empresa quien la ha contratado, lo que minimiza esto son las o fallas en el área administrativa.

En cuanto al Catching up su nivel de producción es alta frente a otras, pero que necesita mejorar su gestión y ser flexible ante los cambios, tampoco no hay un deseo de imitación hacia otras gestiones y en capacidad de organizarlo, la micro-empresa solo destaca operaciones pero no a nivel administrativo.

## V. CONCLUSIONES

- Se identificó que los elementos de la competitividad en la MYPE son: capacidad de trabajo, es innovativa (pero necesita un mejor impulso), hay liderazgo, y trabajo en equipo, mayormente se destaca el área de operaciones, que la administrativa.
- Las ventajas competitivas de la MYPE se concentra en un enfoque de costos, en su aplicación es que busca la reducción de los costos que tiene la servucción o proceso del servicio, pero que le puede ser muy problemático a la hora de tratar de recortar los precios para ofrecer sus servicios en concursos.
- La productividad de la empresa se caracteriza por la eficiencia, sobre todo en el área de operaciones, pero no ocurre lo mismo en el área administrativa.
- Se determinó que el Catching up de la MYPE tiene falencias en el nivel administrativo una de ellas la falta de capacidad de organización, el desinterés hacia la imitación.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

Recomendaciones: se le recomienda se reestructuró la administración en la MYPE, para que pueda sobresalir mejor de las demás y hacer frente a la competencia, su competencia son empresas de grandes volúmenes de envergadura y con muchos años de experiencia en la región. Es necesario analizar la situación de la empresa más a fondo y que tiene valores que están siendo ignorados por el empresario, asimismo como realizar una evaluación del personal administrativo y técnico y comenzar con plan estratégico.

## REFERENCIA BIBLOGRAFICAS

1. Anzil, F. (Julio de 2008). *Zona Económica*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2015, de Zona Económica: <http://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>
2. Aranda Dioses, E. (1997). Talara: la imagen trizada de un Proyecto de ciudad Moderna. En *Debates de Sociología* (págs. 169-191).
3. Banco Mundial. (2010). *El Mercado Laboral Peruano durante Auge y Caída*. Washington DC.
4. Banco Mundial. (15 de Abril de 2015). *Banco Mundial*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2015, de Banco Mundial: <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
5. Beatriz Flores Romero, Federico González Santoyo. (10 de Marzo de 2009). *Competitividad de las PYMES Morelianas*. Morelia, Michoacan, México.
6. Benavides Chicón, C. G. (Mayo de 2012). *Calidad y Productividad en el Sector Hotelero Andaluz*. Málaga, Málaga, España.
7. Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento. (05 de Agosto de 2012). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/milena1016/productividad-y-competitividad-13880968?related=1>
8. CreceNegocios. (16 de Mayo de 2014). *CreceNegocios*. Obtenido de CreceNegocios: <http://www.crecenegocios.com/la-cadena-de-valor-de-porter/>

9. DGER. (Diciembre de 2014). *Dirección General de Electrificación Rural*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2015, de Dirección General de Electrificación Rural: [http://dger.minem.gob.pe/Proyectos\\_pner2015.aspx](http://dger.minem.gob.pe/Proyectos_pner2015.aspx)
10. Diario Gestión. (15 de Septiembre de 2015). LatinFocus reduce su proyección de crecimiento del Perú a 2.9% para este año. *Economía*.
11. Diario El Comercio. (21 de Mayo de 2015). *Construcción de la Refinería de Talara Registra 10% de avance*.
12. Díaz, L. F. (Diciembre de 2006). *Competitividad...¿a qué se refiere?* Tunja, Boyacá, Colombia.
13. Diómedes. (s.f.). *El Ricón del Vago*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2015, de El Ricón del Vago: <http://html.rincondelvago.com/competitividad.html>
14. Econlink. (2000). *Econlink*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2015, de <http://www.econlink.com.ar/competitividad>
15. El Regional de Piura. (21 de Septiembre de 2015). Talara inicia semana convulsionada por fuentes de trabajo digno. *Regionales*.
16. Emprende Pyme. (2008). *emprendepyme.net*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2015, de emprendepyme.net: <http://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>
17. FELECIN EIRL. (12 de Noviembre de 2012). *FELECIN EIRL*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2015, de FELECIN EIRL: [http://felecinc.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=25&Itemid=28](http://felecinc.com/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=28)

18. Fundación Wikimedia.Inc. (13 de Septiembre de 2015). *Wikipedia La Enciclopedia Libre*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2015, de Wikipedia La Enciclopedia Libre: [https://es.wikipedia.org/wiki/Econom%C3%ADa\\_del\\_Per%C3%BA](https://es.wikipedia.org/wiki/Econom%C3%ADa_del_Per%C3%BA)
19. Fundación Wikimedia.Inc. (s.f.). *Wikipedia.org*. Obtenido de Wikipedia.org: <https://es.wikipedia.org/wiki/Competitividad>
20. Gómez Mena, M. B. (Septiembre de 2005). *La Competitividad después de la Devaluación*. Argentina.
21. Gonzales Luquillas, J. (2014). *Gestión Empresarial y Competitividad en las MYPES del Sector textil en el marco de la ley N° 28015 en el Distrito de La Victoria-Año 2013*. Lima, Lima, Perú.
22. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *¿En que consisten los estudios de alcance descriptivo?* Mexico DF: McGraw Hill.
23. Juan Carlos Mathews, USAID. (Septiembre de 2009). *COMPETITIVIDAD, Primera Edición*, 53. Lima, Lima, Perú: Media Corp Perú.
24. Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). Instrumentos y Técnicas para mejorar la Productividad. En H. Koontz, & H. Weihrich, *ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global* (págs. 720-732). McGraw Hill.
25. Márquez Pérez, M. (19 de Febrero de 2002). *Monografías.com*. Obtenido de Monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos10/comor/comor.shtml>
26. Martínez, R. (06 de Junio de 2013). *Relación entre Calidad y Productividad en las Pymes del Sector Servicios*. Barquisimeto, Lara, Venezuela.

27. Mejía Cañas, C. A. (Febrero de 2013). *www.planning.com.co*. Obtenido de [www.planning.com.co](http://www.planning.com.co): [www.planning.com.co](http://www.planning.com.co)
28. Mora, J. (19 de Febrero de 2015). Recuperado el 15 de Septiembre de 2015, de <http://realidadeconomicasocialypolitica.blogspot.pe/>
29. Nieto Victoria, E. (04 de Junio de 2001). *Monografías.com*. Obtenido de Monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos7/compe/compe.shtml>
30. Noel Laborde, M., & Veiga, L. (Diciembre de 2011). *IEEM*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2015, de [socrates.ieem.edu.uy/wp-content/uploads/2011/12/abc.pdf](http://socrates.ieem.edu.uy/wp-content/uploads/2011/12/abc.pdf)
31. P. Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Administración Estratégica. En S. P. Robbins, & M. Coulter, *ADMINISTRACION*. México: Pearson Education INC.
32. Palacios, C. G. (2014). Formalización y Competitividad en las MYPE servicio - rubro Talleres de Mecánica (Piura), año 2014. Piura, Piura, Perú.
33. Pelayo, C. M. (2 de Noviembre de 1999). *Monografías.com*. Obtenido de Monografías.com: <http://www.monografias.com/cgi-bin/search.cgi?substring=0&bool=or&nb=1&query=competitividad&buscar=Buscar>
34. Porter, M. E. (1991). Estrategias Competitivas: Los Conceptos Centrales. En M. E. Porter, *VENTAJA COMPETITIVA creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Buenos Aires: Rei Argentina, SA.
35. RAE. (Octubre de 2014). *Real Academia Española*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2015, de Real Academia Española: [www.rae.es](http://www.rae.es)

36. *Reflexión en el Congreso*. (07 de Febrero de 2012). Recuperado el 15 de Septiembre de 2015, de Reflexión en el Congreso: <http://reflexionenelcongreso.blogspot.pe/2012/02/el-contexto-del-mercado-laboral-peruano.html>
37. Requejo Espinal, O. C. (Setiembre de 2013). *Productividad Laboral y Protección Social de las MYPES en el Sector Comercio de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo, Lambayeque, Perú.
38. Santander Cjuno, C. K. (2013). *Estrategias para Inducir la Formalidad de la MYPE de la Industria Gráfica-OFFSET por Medio de la Gestión Competitiva*. Lima, Lima, Perú.
39. Schroeder, R. G., Goldstein, S. M., & Rungtusantham, M. J. (2011). Ventaja Competitiva. En R. G. Schroeder, S. M. Goldstein, & M. J. Rungtusantham, *Administración de Operaciones*. McGrall-Hill.
40. Sullón Rumiche, L. A. (2014). *Caracterización del Financiamiento y Productividad de las MYPE rubro Maderero, Zona Industrial (Piura), año 2012*. Piura, Piura, Perú.
41. Urbina García, C. C. (7 de Julio de 2008). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos58/productividad/productividad.shtml>
42. Vilela Mendoza, R. A. (2014). *Caracterización de la Competencia Laboral y Competitividad en las MYPE rubro courier de Piura, año 2014*. Piura, Piura, Perú.
43. Zúñiga, J. (20 de Mayo de 2015). *Las Pymes y la Economía Peruana*.

## ANEXOS

### Presupuesto

| PRESUPUESTO (EXPRESADO EN NUEVOS SOLES) |          |            |                 |          |                     |
|---|----------|------------|-----------------|----------|---------------------|
|   | CANTIDAD | UNIDAD     | PRECIO UNITARIO | SUBTOTAL | TOTAL               |
| <b>I) Bienes de consumo</b>             |          |            |                 |          | <b>S/. 222.80</b>   |
| Lapiceros                               | 3        | UND        | S/. 0.50        |          | S/. 1.50            |
| Lápices                                 | 1        | UND        | S/. 0.50        |          | S/. 0.50            |
| Tinta de computadora                    | 2        | UND        | S/. 60.00       |          | S/. 120.00          |
| USB                                     | 1        | UND        | S/. 30.00       |          | S/. 30.00           |
| Cuadernillo                             |          | UND        |                 |          | S/. 0.00            |
| Empastado                               | 1        |            | S/. 40.00       |          | S/. 40.00           |
| Hojas DIN A-4                           | 1        | PAQ        | S/. 15.80       |          | S/. 15.80           |
| Cd c/estuche                            | 1        | UND        | S/. 15.00       |          | S/. 15.00           |
| <b>II) Servicios</b>                    |          |            |                 |          | <b>S/. 2,509.50</b> |
| Anillados                               | 2        |            | S/. 5.00        |          | S/. 10.00           |
| Pasajes Local                           | 20       | PASJ       | S/. 10.00       |          | S/. 200.00          |
| Pasajes Talara-Piura                    | 20       | PASJ       | S/. 18.00       |          | S/. 360.00          |
| pasajes para servicios prestados        | 1        | PASJ       | S/. 13.00       |          | S/. 13.00           |
| Comida                                  | 16       |            | S/. 7.00        |          | S/. 112.00          |
| Internet Piura                          | 5        | HR         | S/. 0.40        |          | S/. 2.00            |
| Internet Talara                         | 10       | HR         | S/. 2.00        |          | S/. 20.00           |
| Impresiones para borrador (1)           | 23       | HOJA       | S/. 0.50        |          | S/. 11.50           |
| Impresiones para borrador (2)           | 9        | HOJA       | S/. 0.50        |          | S/. 4.50            |
| Impresiones para borrador (3)           |          |            | S/. 0.50        |          | S/. -               |
| Impresiones para presentación b/n       |          |            | S/. 0.50        |          | S/. -               |
| Impresiones para presentación color     |          |            | S/. 1.00        |          | S/. -               |
| Impresión para encuesta                 | 1        |            | S/. 0.50        |          | S/. 0.50            |
| recarga de tinta                        | 2        |            | S/. 10.00       |          | S/. 20.00           |
| Validación 1                            | 1        |            | S/. 100.00      |          | S/. 100.00          |
| Taller de titulación                    | 1        |            | S/. 1,650.00    |          | S/. 1,650.00        |
| Escaneos                                | 4        | fotografía | S/. 1.00        |          | S/. 4.00            |
| Quemado de CD                           | 1        |            | S/. 2.00        |          | S/. 2.00            |
| <b>III) TOTAL</b>                       |          |            |                 |          | <b>S/. 2,732.30</b> |

## Diagrama de GANTT

| <b>DIAGRAMA GRAFICA DE GANTT</b>         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>Actividad</b>                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| <b>Planteamiento del Problema</b>        | X | X |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Enunciado del Problema</b>            |   |   | X |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Objetivos de la Investigación</b>     |   |   |   | X |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Justificación de la investigación</b> |   |   |   |   | X |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Antecedentes de la investigación</b>  |   |   |   |   |   | X |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Revisión de la literatura</b>         |   |   |   |   |   |   | X |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Bases teóricas</b>                    |   |   |   |   |   |   |   | X |   |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Bases conceptuales</b>                |   |   |   |   |   |   |   |   | X |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>Hipótesis de la investigación</b>     |   |   |   |   |   |   |   |   |   | X  |    |    |    |    |    |    |
| <b>Tipo, nivel y diseño</b>              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    | X  |    |    |    |    |    |
| <b>Población muestra</b>                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | X  |    |    |    |    |
| <b>Referencias Bibliográficas</b>        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | X  |    |    |    |
| <b>Presupuesto</b>                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    | X  |    |    |
| <b>Diagrama de Gantt</b>                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    | X  |    |
| <b>Presentación del Proyecto</b>         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    | X  |



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Anita Gloria Ríos Jerez, identificado con DNI  
40862253, **MAGÍSTER** EN

Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Encuesta – Entrevista., elaborado por Ricardo Gonzalo Vargas Valentín, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Caracterización de la Competitividad y Productividad en las MYPE rubro servicios electromecánicos Pariñas-Talara 2015”**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondientes recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 23 de Octubre del 2015



## VALIDACIÓN

| Ítems relacionados con Competitividad   | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Es tendencioso, aquiescente? |    | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |
|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|
|   | Si                              | No | Si                              | No | Si                            | No |  |
| 1. ¿Está de acuerdo que la empresa utiliza al máximo sus recursos financieros?  | /                               |    | /                               |    | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 2. ¿Cómo califica el desempeño del personal técnico de la empresa?              | /                               |    |                                 | /  | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 3. ¿Cómo califica el desempeño del personal administrativo de la empresa?       | /                               |    |                                 |    | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 4. ¿Cómo calificaría a la empresa que le presta los servicios?                  | /                               |    | /                               |    | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 5. ¿Cómo es el trato del servicio que ofrece?                                   | /                               |    |                                 | /  | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 6. ¿En qué se diferencia o se caracteriza la empresa de las otras contratistas? | /                               |    |                                 | /  | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 7. ¿Cuánto tiempo ha demorado la empresa en alcanzar los objetivos?             | /                               |    |                                 | /  | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 8. ¿Cuánto tiempo ha trabajado con la empresa contratada                        | /                               |    | /                               |    | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 9. ¿La empresa contratada cumplió con sus objetivos?                            | /                               |    |                                 |    | /                             |    | Si (✓)<br>No (x)                               |
| 10. ¿Desearía continuar con la empresa contratista?                             | /                               |    | /                               |    | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 11. ¿Bajo qué entorno social se desarrolla los proyectos?                       | /                               |    |                                 | /  | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 12. ¿Bajo qué entorno económico se desarrolla los proyectos?                    | /                               |    | /                               |    | /                             |    | Si ( )<br>No (x)                               |

¡Muchas gracias por su colaboración!



## VALIDACIÓN

| Ítems relacionados con Productividad  | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Es tendencioso, aquiescente? |    | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? |
|---|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|
|   | Si                              | No | Si                              | No | Si                            | No |  |
| 1. ¿Cómo calificaría el empleo de los recursos en la empresa?                                     | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 2. ¿De dónde proviene el capital que emplea para su empresa?                                      | /                               |    | /                               |    |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 3. Según usted ¿Donde se emplea más para mantener los recursos?                                   | /                               |    | /                               |    |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 4. ¿Cómo se emplea los materiales, para mantener la productividad?                                | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 5. ¿Cómo calificaría a su personal técnico?   | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 6. ¿Cómo calificaría a su personal administrativo?  | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 7. ¿Cómo cree usted que se emplea los recursos técnicos y tecnológicos en la productividad?       | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 8. ¿Evalúa la eficiencia del personal?  | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 9. ¿Cuánto tiempo demora un técnico en concluir una actividad?                                    | /                               |    | /                               |    |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 10. ¿Cuántos servicios cree usted que alcanza en un mes?  | /                               |    | /                               | .  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 11. ¿De qué forma incentiva la productividad la empresa?  | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 12. ¿La empresa ha buscado un deseo de imitar a otras empresas?                                   | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 13. ¿Cómo actúa la empresa ante los cambios externos?   | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 14. ¿El personal a cargo tiene capacidades y aptitudes que favorecen el desarrollo de la empresa? | /                               |    |                                 | /  |                               |    | Si ( )<br>No (x)                               |
| 15. ¿Qué capacidades de organización encuentra en todos los niveles de la em-                     | /                               |    |                                 |    |                               |    | Si ( )   |

|  |   |  |  |   |  |  |                  |
|--|---|--|--|---|--|--|------------------|
| presa.   | / |  |  | / |  |  | No (x)           |
| 16. Respecto a la solución de problemas, ¿Cómo los solucionan? ¿Qué acciones toman ante sucesos imprevistos? ¿Qué acciones toman en la producción? | / |  |  | / |  |  | Si ( )<br>No (x) |
| 17. ¿El personal que tiene a cargo se encuentra capacitado?  | / |  |  | / |  |  | Si ( )<br>No (x) |
| 18. ¿La empresa se dedica a capacitar a todo su personal?  | / |  |  | / |  |  | Si ( )<br>No (x) |

¡Muchas gracias por su colaboración!

  
Anita Rofreó.