



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Caracterización de la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL.,  
Chimbote, 2015”

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Bach. Marco Antonio Arbayza Ganggini

**ASESORA:**

Dra. Rosa Karol Moore Torres

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2015**

**Título de tesis:** “Caracterización de la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., distrito de Chimbote, 2015”

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Dr. Lic. Adm. SANTOS FELIPE LLENQUE TUME  
**PRESIDENTE**

Dr. Lic. Adm.: REINEIRO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA  
**SECRETARIO**

Dr. Lic. Adm. WILBERTO FERNANDO RUBIO CABRERA  
**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTO

Con mucha gratitud al gran constructor del universo, creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer; por ello, con mucha humildad dedico este logro a Él.

A mis hijos por su comprensión, su amor y su paciencia. Mi gran familia motor de mi vida y base fundamental para seguir adelante.

A mis padres por su apoyo incondicional darles las gracias por las grandes lecciones de vida que me han dado y que perduren por siempre.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015. Para su desarrollo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo- bibliográfico y de caso. Dado que la investigación será bibliográfica y de caso, no se consideró la población. Para el recojo de información se revisó la bibliografía pertinente y para el caso se ha considerado como muestra la encuesta realizada al gerente de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL. Obteniéndose los siguientes resultados:

**Respecto a las características de la capacitación de las MYPE del Perú:** La mayoría de autores revisados establece que las Mype han mejorado su competitividad debido a la mejora de su proceso de compra venta, mejora de los servicios de atención al cliente, mejora de calidad de los productos y/o servicios, la inversión en innovación y tecnología.

**Resultados respecto a las características de la competitividad de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL.:** Se determinó que la empresa “Inversiones Chileno” SRL., esta se encuentra en un proceso de mejora continua, ya que ha mejorado sus proceso de compra venta, los servicios de atención al cliente, la calidad de los productos y/o servicios, sin embargo presenta deficiencias en lo que respecta a la inversión en innovación, en la reducción de costos de producción, así como también en el establecimiento de documentos de gestión, lo cual sería muy perjudicial en el proceso de mejora de competitividad. Por otro lado, en el análisis de los estados financieros se concluye que cuenta con una liquidez aceptable a corto plazo, sin embargo está presentando una disminución en las valorizaciones de la empresa.

**Resultados respecto al análisis comparativo de las características de la competitividad de las MYPE del Perú y de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL.:** Tanto los autores revisados que han trabajado las características de la competitividad de las Mype del Perú y la información brindada por el gerente de la empresa “Inversiones Chileno” SRL. Coinciden que para una Mype sea competitiva dentro del mercado donde se desempeñan, deben poseer las siguientes características: la mejora del proceso de compra – venta, la mejora en la atención al cliente, la mejora de la calidad de los productos y/o servicios, la inversión en innovación y tecnología.

**Palabras clave:** Mype, Competitividad.

## **ABSTRACT**

This research has the overall objective. Identify and describe the characteristics of the competitiveness of micro and small businesses in Peru and the company's metal recycling waste and other "Chilean investments" SRL, Chimbote, 2015. For its development He used a type and level of bibliographic research and descriptive-case. Since research is literature and case, the population was considered, for information gathering relevant literature was reviewed and the case has been considered as shown in survey the manager of the company's recycling of scrap metal and other "Chilean investments" SRL. With the following results:

Regarding the characteristics of the training MYPE of Peru: Most authors reviewed states that MYPE have improved their competitiveness due to the improvement of the process of sale, service improvement of customer service quality improvement products and / or services, investing in innovation and technology.

Results regarding the characteristics of the competitiveness of the business of recycling of scrap metal and other "Chilean investments" SRL .: It was determined that the company "Chilean investments" SRL., This is in a process of continuous improvement, as it has improved its process of sale, the customer service, quality of products and / or services, but is deficient with respect to investment in innovation, reducing production costs, as well as establishing records management, which would be very damaging in the process of improving competitiveness. On the other hand, the analysis of financial statements we conclude that has acceptable short-term liquidity, but is showing a decrease in the valuations of the company.

Results regarding the comparative analysis of the characteristics of the competitiveness of MYPE in Peru and metal recycling company waste and other "Chilean investments" SRL .: Both the revised authors who have worked the characteristics of the competitiveness of MYPE of Peru and the information provided by the manager of the company "Chilean investments" SRL. Mype agree that for competitive within the market where they work, must have the following characteristics: improving the purchasing process - sales, improved customer service, improved quality of products and / or services, investment in innovation and technology.

**Keywords:** Mype, Competitiveness.

# CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
CONTENIDO .....	vii
INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Problematización e importancia .....	1
1.2 Objeto de estudio.....	2
1.3 Pregunta orientadora.....	3
1.4 Objetivos del estudio .....	3
1.5 Justificación y relevancia del estudio .....	3
II. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1 Referencial conceptual .....	5
2.2 Referencial teórico .....	20
2.3. Antecedentes .....	24
Internacionales.....	24
Nacionales .....	26
Regionales .....	28
Locales.....	30
III. METODOLOGÍA .....	31
3.1 Tipo de investigación .....	31
3.2 Método de investigación.....	31
3.3 Sujetos de la investigación .....	31
3.4 Escenario de estudio .....	31
3.5 Procedimiento de Recolección de datos cualitativos:.....	31
3.6 Consideraciones éticas y de rigor científico .....	31
IV. RESULTADOS Y DISCUSION .....	32
4.1 Presentación de Resultados .....	32
4.2 Análisis y discusión de resultados.....	37
V. CONSIDERACIONES FINALES .....	40
5. CONCLUSIONES.....	40
Referencias bibliográficas .....	41
Anexos.....	44

## **INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS**

**CUADRO 01: Resultados respecto al objetivo específico 1**

**CUADRO 02: Resultados respecto al objetivo específico 2**

**CUADRO 03: Resultados respecto al objetivo específico 3**



## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Problematicación e importancia

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) surgen de la necesidad, que no ha podido ser satisfecha por las grandes empresas nacionales y/o internacionales, y por lo tanto, estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, y para ello, recurren a diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares (**Rengifo, 2011**).

**Villaran (2010)**, afirma que se puede comprobar la masiva presencia de las MYPE, tanto en las economías desarrolladas, como en la región. Incluso, los países europeos que aparecen con un mayor número de pequeñas empresas que los países latinoamericanos. En los primeros se constata una presencia muy alta de pequeñas empresas, como es el caso de Alemania, donde el 99.5% de sus empresas son pequeñas, así como Italia y España, donde el 99.9% de todas las empresas de esos dos países son pequeñas. Para la región de América Latina, el estudio presenta cifras menores a las europeas; por ejemplo, en el caso de Brasil, las pequeñas empresas sólo llegan al 94.6% del total de empresas, en Costa Rica llegan a ser el 98%, y en Chile llegan al 98.7% del total; en el resto de países, las pequeñas empresas sí superan el 99% del total de empresas. Es muy probable que los casos de Brasil, Costa Rica y Chile, deban contener algún error de medición, pues en la región hay muchas microempresas (informales) que no aparecen en las estadísticas oficiales, fenómeno que no ocurre en la Unión Europea, donde la informalidad es mínima.

Los últimos veinticinco años constituyen uno de los periodos de más grandes transformaciones económicas y culturales del último siglo, las cuales han sido resultado de profundas innovaciones tecnológicas y de la apertura de nuevos mercados a la competencia. Este nuevo entorno cuenta con dos características: la globalización de los mercados y la presencia de crisis económica interna en la mayoría de países de la región, es un desafío que deben afrontar los distintos sectores empresariales. Desde este contexto, las MYPE se convierten en uno de los motores principales para el crecimiento de la inversión, del empleo y para el desarrollo de la competitividad.

El problema histórico de la MYPE es la escasa competitividad, informalidad y ausencia de garantías; tal vez por la falta de visión de los gobiernos, que no se preocupan por fortalecer sus estructuras, es por ello que las MYPE no tienen el menor incentivo para formalizarse (ya que no gastan en impuestos, ni en IGV, no pierden tiempo en abrir su negocio por demora del papeleo, etc.); y la ceguera de los gobiernos en apoyarlos es tal que sólo aparecen en campañas políticas prometiendo los cofres presupuestales que después no cumplen. **(Mendo, 2014)**

Si revisamos el tejido empresarial peruano vemos que las MYPE forman el 98.3 % del total de empresas (94.4% micro y 3.9% pequeña), absorbe el 77% del empleo y aportan el 42.1% del PBI nacional. Siendo este el grueso de las empresas del país, es muy importante y necesario estudiar los componentes de la competitividad de este sector económico y por tanto definir un modelo de competitividad resulta necesario para asegurar el desarrollo de un sector de la economía que al ser más competitivo va a ayudar al país a mejorar sus niveles de productividad y de prosperidad para sus habitantes **(Narciso, 2011)**.

El Perú tiene debilidades muy arraigadas, si no se mejoran en poco tiempo harían retroceder al país respecto a las mejoras alcanzadas; dentro de las principales debilidades que se identificaron, Porter mencionó que “la dificultad que tienen las empresas para alcanzar el desarrollo es debido a la baja competitividad entre ellas”. Sobre este punto, adicionalmente expresó: “El Perú, no tiene una política ni una estrategia de largo plazo en temas de competitividad y, por tanto, es una economía que no tiene un rumbo definido. Esa responsabilidad no solo es del Gobierno, sino también de la población en general y de los empresarios en especial.” **(García & Sancho, 2013)**.

## **1.2 Objeto de estudio**

Por lo tanto y dado de que nuestra investigación es de caso, en la revisión de la literatura se trata de determinar las características de la competitividad de las MYPE del Perú. Así mismo, en el desarrollo del trabajo de investigación se considera el caso de la empresa “Inversiones Chileno” S.R.L., de Chimbote, que se ubica en Jr. Garcilazo De La Vega 786 - P.J. El Progreso, dedicada al reciclaje de Desperdicios Metálicos.

Sin embargo, se desconoce qué características tiene la competitividad en dicha empresa, si es que han mejorado su proceso de compra – venta, sus servicios de atención al cliente, la calidad de los productos, si han invertido en innovación, si se han preocupado por reducir sus costos de producción, etc.

### **1.3 Pregunta orientadora**

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015?

### **1.4 Objetivos del estudio**

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015.

Así mismo, para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2015.
- Describir las características de la competitividad de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015.
- Hacer un análisis comparativo de las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015.

### **1.5 Justificación y relevancia del estudio**

Finalmente, la presente investigación se justifica porque a nivel regional y local no existen estadísticas desagregadas sobre las MYPE de desperdicios metálicos, por tal motivo, es importante empezar a desarrollar trabajos descriptivos sobre la variable: competitividad de estas MYPE.

A nivel descriptivo permitirá conocer las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015

Desde el punto de vista metodológico proporciona un instrumento (cuestionario) para el recojo de información de otros trabajos realizados en otros ámbitos geográficos, asimismo, el presente trabajo de investigación servirá como antecedentes y base teórica para otros estudios posteriores a ser realizados por los estudiantes de la comunidad Universitaria, tanto local como nacional.

Desde el punto de vista práctico, permitirá contar con datos estadísticos concretos sobre las principales características la competitividad de las de las micro y pequeñas empresas del Perú y de las empresas de desperdicios metálicos, y de esta manera brindar información verídica para las autoridades políticas y la sociedad civil, e investigadores; la cual será utilizada para mejorar las condiciones en las cuales se desenvuelven estas empresas.

## II. REFERENCIAL TEORICO-CONCEPTUAL

### 2.1 Referencial conceptual

#### **Definición de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)**

El Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE; en su artículo cuarto define a la micro y pequeña empresa como: “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción o comercialización de bienes o prestación de servicios”.

La **Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2001)**, define a la microempresa como unidad productora con menos de diez personas ocupadas incluyendo al propietario, sus familiares y a sus trabajadores tanto permanentes como eventuales.

#### **Características de la Micro y Pequeña Empresa**

La ley describía la forma de segmentar las empresas por el número de trabajadores y los niveles de ventas anuales, sin embargo por medio de la Ley N° 30056, publicada el 2 de julio de 2013, se considera la clasificación de las MYPE solamente en base a sus ventas anuales, así tenemos:

- **Microempresa:** Se define a aquella con niveles de ventas anuales en un monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeña empresa:** Se define a aquellas cuyo total de ventas al año oscile entre 150 hasta 1,700 UIT.

#### **Importancia de la Mirco y Pequeña Empresa (MYPE)**

En total, el último censo de Empresas en el Perú que se realizó, arrojó un total de 3'220,000 empresas que tienen más de 2 personas ocupadas, de ahí el 98% de estas son Micro empresas) y 1.5% son Pequeñas Empresas; entre las 2 hacen el 99.5% en todas las unidades económicas del país. En términos de empleo, también su presencia es mayoritaria, la Micro Empresa da empleo aproximadamente a 8 millones de personas y la Pequeña Empresa a 1 millón; entre las dos (micro y pequeña) suman 9 millones, que es un alto porcentaje de los 14 millones del total de la población económica actualmente activa. (**Navarro y Torres , SF**).

## **Importancia de las MYPE**

La importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en el Perú es indiscutible, tanto por su importancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo. El gran número de microempresas absorbe una característica que el Perú comparte con otras economías. Tanto los países desarrollados como los subdesarrollados presentan una elevada participación de la microempresa en el universo empresarial así como altas tasas anuales de nacimiento de micronegocios.

## **Problemática de las MYPE en el Perú**

Los problemas tradicionales de las pequeñas y micro empresas, tiene que ver con:

- Tecnologías atrasadas, obsoletas.
- Baja calificación de la mano de obra.
- Poco uso de técnicas de Gestión.
- Poco acceso al mercado, tanto de productos finales como factores de producción.
- Gastos de crédito.

Todos estos factores dan como resultado que tengan baja productividad, bajos ingresos para los propietarios y los trabajadores, sin embargo dada a situación actual y mundial en la economía globalizada, el problema más importante que hoy en día tienen las Micro y Pequeñas Empresas es el aislamiento, el hecho de estar separadas una de otras.

## **Definición de Competitividad**

Desde el aspecto gramatical, según el Diccionario de la Lengua Española (1992), define la competitividad como la “Capacidad de competir. Rivalidad para la consecución de un fin.” Y define competitivo (va) como “Perteneiente o relativo a la competición. Capaz de competir.”

Según **Porter (1991)**, define la competitividad: como la capacidad de una empresa para producir bienes y servicios de mayor calidad y a menor precio que sus competidores, con lo que se originan beneficios crecientes, al mantener y aumentar los ingresos reales.

## **Competitividad empresarial**

**Cabrera, López y Ramírez (2011)**, en cuanto al concepto de competitividad empresarial se puede plantear que, al igual que la competitividad en general, éste presenta un sinnúmero de

definiciones y no es fácil encontrar una en la que todos estén de acuerdo. Sin embargo, se puede concluir a partir de la revisión de diferentes acercamientos que los elementos comunes son, además de la participación en el mercado, la productividad, la alta calidad de los productos ofrecidos y los bajos costos. Está presente también el criterio de la innovación.

**Porter (1993)**, insiste en la importancia del proceso productivo como criterio determinante de la competitividad, mientras que **Reinel (2005)**, por su parte, afirma que la competitividad de la empresa es el performance valorado por la capacidad que tiene para generar más valor agregado que sus competidores.

### **Ley General de Residuos Sólidos N° 27314**

Estable los derechos, obligaciones, atribuciones y responsabilidades de la sociedad en su conjunto, para asegurar una gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente adecuada, con sujeción a los principios de minimización, prevención de riesgos ambientales y protección de la salud y el bienestar de la persona humana.

### **El Reciclaje**

El reciclaje se podría definir como la obtención de materias primas a partir de desechos, introduciéndoles de nuevo en el ciclo de vida y se produce ante la perspectiva del agotamiento de recursos naturales, macro económico y para eliminar de forma eficaz los desechos.

El reciclaje es una estrategia de gestión de los residuos sólidos. Un método para la gestión de los residuos sólidos igual de útil que el vertido o la incineración pero ambientalmente, más deseable.

### **Las Fases del Reciclaje**

- 1.- Recolección.
- 2.- Selección de materias primas.
- 3.- Recuperación de la materia prima.
- 4.- Mercados y clientes que compren el producto.

## FICHA EMPRESARIAL

<b>Nombre de la Empresa</b>	INVERSIONES CHILENO SRL
<b>Tipo de empresa</b>	Persona Jurídica
<b>Fecha de Inicio de actividades</b>	01/12/2007
<b>Actividad</b>	Reciclaje
<b>RUC</b>	20445724514
<b>CIU</b>	5810
<b>Dirección</b>	Garcilaso de la Vega 786
<b>Teléfono</b>	043- 341487

INVERSIONES CHILENO EIRL, se inicia en Marzo en el año 2007 con el esfuerzo de mi padre ya que era maestro constructor, tenía un vehículo que utilizaba para su trabajo y en vista que le gustaba los carros y era un negocio rentable; decidió comprar carros viejos y vendiendo sus repuestos, paso el tiempo y le puso de nombre al pequeño negocio como: INVERSIONES CHILENO, ya que él es de nacionalidad chilena y así se convirtió en uno de los primeros chatarreros de la ciudad de Chimbote.

### VISION

Somos una empresa rentable que se dedica al reciclaje y a la contribución del cuidado de nuestro medio ambiente proporcionando confianza y seguridad a nuestros clientes y proveedores

### MISION

Ser una empresa líder en calidad y de servicio dentro de la ciudad de Chimbote mediante la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y construyendo una conciencia ambientalista.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Implementar sistemas de gestión para darle valor agregado a la chatarra.
2. Dar a su negocio una visión empresarial de desarrollo.
3. Ampliar su mercado a nivel nacional.



# **POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA**

## **1. Empresa responsable con el medio ambiente**

Es una empresa que se dirige como persona natural, con mucha participación y trabajo de sus hijos mayores de edad. Reconoce que tiene ciertas fortalezas que lo ha ido adquiriendo con el tiempo y trabajo constante, lo cual le ha permitido ser uno de los primeros recicladores de la ciudad de Chimbote, aunque la gestión de su empresa es empírica. Estima que diversas oportunidades de chatarra vienen creciendo en el mercado; su principal amenaza es las quejas de los vecinos a la municipalidad.

## **FORTALEZAS**

- Apoyo familiar que lo motiva a trabajar.
- Cuenta con capital para invertir.
- Tiene experiencia en el reciclaje.
- Ubicado en un lugar céntrico de la ciudad-

## **DEBILIDADES**

- Manejo empírico y artesanal de su empresa.
- Poco compromiso de sus trabajadores.
- Mala infraestructura.( no tiene techo)

## **OPORTUNIDADES**

- Está creciendo el mercado del reciclaje, oferta y demanda.
- Muchas instituciones financieras que ofertan crédito.
- Existe oferta de servicios empresariales públicos y privados.

## **AMENAZAS**

- Local alquilado.
- La municipalidad puede cerrar el negocio por quejas de vecinos.
- La delincuencia que se ha incrementado.



## PROCESO PRODUCTIVO

### 1. ACOPIO DE RESIDUOS SÓLIDOS



- En triciclos y camiones.
- Recepción en depósito.

### 2. ADQUISICION DE RESIDUOS SOLIDOS



- Recepción chatarra
- Selección previa
- Pesado
- Pago
- Ingreso depósito/almacén
- Apilado /acomodado

### 3. SELECCIÓN



- Papel
- Cartón
- Plástico
- Metal

### 4. VALOR AGREGADO



- **Selección específico**

- Papel
  - Blanco
  - Color
- Plástico
  - Botellas
  - Plástico duro
  -
- Metal
  - Fierro . Corte de fierro con oxigeno.
  - Cobre . Embolsado de botellas y plasticos.
  - Bronce
  - aluminio

## 5. DESPACHO



- Cargado, cuadrilla
- Colocar en camión y tráiler de SIDER
- Pesado en balanza electrónica, externo
- Envió y traslado al depósito de SIDER

# INVERSIONES CHILENO SRL

## Plan de proceso del reciclaje

**Actividad** : Compra y venta de chatarra / reciclaje

**Objetivo** : Proveer de metal a SIDER PERU y otros clientes

### Actividades

#### 1. Acopio de residuos sólidos

- Acopiadores de la vía pública nos proveen en triciclos.
- Acopiar en camiones a empresas.

#### 2. Adquisición de residuos solidos

- La recepción en depósito y almacén.
- Se efectúa una selección previa al momento de pesar y comprar.
- Pesado, por productos, metal, plástico, papel, etc.
- Pago a los proveedores y acopiadores.
- Ingreso de la chatarra al depósito / almacén para su selección y apilado.
- Apilado / acomodado en los diversos ambientes y espacios de local.

#### 3. Selección de la chatarra

- Papel y cartón en paquetes y bolsas.
- Plástico de botellas y material duro en bolsas.
- Metales apilados.

#### 4. Valor agregado, transforma y procesar la chatarra, que comprende:

- Se hace una selección específica:
  - Papel y cartón; blanco y color.
  - Plástico; de botellas y plástico duro.
  - Metal; fierro, cobre, bronce, aluminio.
- Corte del metal con oxígeno para habilitarlo para su traslado.
- Embolsado de botellas y plástico para su despacho.

#### 5. Despacho de chatarra

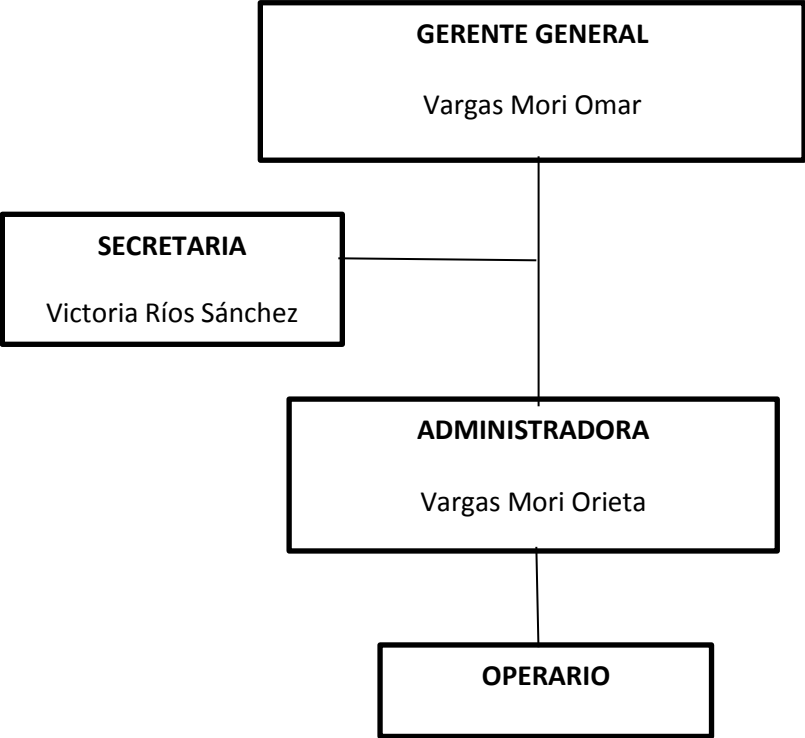
- EL Cargado se efectúa mediante estibadores contratados, cuadrilla, personas, responsables de cargar al tráiler de SIDER.
- Se van colocando por bolsas, paquetes y metales, dependiendo el cliente en los camiones, tráiler de SIDER.
- Luego de la carga se efectúa el pesado en balanza electrónica, servicio externo.
- Envío y traslado a los depósitos de los clientes, con documento de conformidad.

### CUADRO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA EMPRESA

PASOS / ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FUNCIONES	MEDIOS DE GESTION
<b>ACOPIO DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>	Sra. Orieta Vargas	Informarse de la oportunidades Coordinar y recojo y la compra Verificar la calidad de la chatarra	Cuadernos de apuntes
De triciclos			
Recepción en deposito			
<b>ADQUISION DE RESIDUOS</b>	Sra. Orieta Vargas	Recibir la chatarra en local Verificar la calidad de la chatarra Efectuar el pesaje por tipo de chatarra Efectuar una selección rápida por tipo de chatarra Pago a los proveedores y acopiadores Ordenar el ingreso al local y almacén	Hojas sueltas con pesado y pago
Recepción de acopiadores			
Selección previa			
Pesado			
Pago			
Ingreso deposito			
Apilado			
<b>SELECCIÓN</b>	Operario	Ingresar la chatarra al depósitos y almacén Seleccionar la chatarra por tipo y calidad Embolsar y empaquetar	No hay registro
Papel			
Cartón			
Plástico			
Metal			
Otros			
<b>VALOR AGREGADO</b>	Operario	En caso de metales efectuar una selección para ver calidad y tipo de metal Cortar los metales para su despacho Empaquetar por tipo de chatarra Embolsar los plásticos Cuidar los equipos y materiales	Cuadernos de control y apuntes
Selección específico			
Corte			
Empaquetado			
Embolsado			
<b>DESPACHO</b>	Victoria	Coordinar el despacho con cliente Contratar y proveer los medios como transporte y recursos Contratar la cuadrilla Supervisar y verificar el despacho Efectuar y verificar el pesado Entregar la guía de remisión y recibir el cargo del pesaje	Guías de remisión, reporte del pesado y guía de recepción
Cargado			
Colocar en transporte			
Envió			
<b>COBRANZA</b>	Sra. Orieta Vargas	Emitir los comprobantes de pago Gestionar la cobranza Recibir el pago Efectuar el pago a los proveedores y otras obligaciones	Comprobantes de pago, cheques,
Emisión de comprobantes de pago			
Entrega de comprobantes de pago			
Gestión de pago			
Cobro			

# INVERSIONES CHILENO SRL

## ORGANIGRAMA



## **PRINCIPIOS DE TRABAJO INVERSIONES CHILENO SRL.**

### **DECÁLOGO DE LA SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA**

1. Mantenemos limpios y ordenados nuestro local y los puestos de trabajo, colocamos las herramientas en su sitio.
2. USO DE MAQUINARIA Sólo debe manejarla personal formado y autorizado.
3. Evitamos y prevenimos accidentes.
4. Prestamos atención a las señales de peligro.
5. Usamos equipos y elementos de protección personal (cascos, guantes, botas, ropa de trabajo adecuada) y vacunamos a nuestros trabajadores.
6. Mantén las zonas de paso y salidas libres de obstáculos.
7. Advertimos de condiciones peligrosas e inseguras.
8. Usamos las maquinas o vehículos con autorización, responsabilidad y precaución.
9. Vigilamos el buen uso y funcionamiento de las máquinas para prevenir riesgos a los trabajadores o terceros, recurriendo a medidas y protocolos de protección (desconectar la máquina, uso de medios auxiliares).
10. Acudimos al servicio médico o botiquín, todas las heridas requieren atención.
11. Prevenimos la gripe y el tétanos.

### **PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN**

1. Comunicación mediante correos electrónicos, comunicaciones telefónicas con nuestros clientes.
2. Se recibe por email, cualquier queja por parte del cliente e informa a Gerencia.
3. Promovemos y motivamos la comunicación en la empresa para promover un compromiso de desarrollo en común.
4. Nos esforzamos por promover espacios de interacción.
5. Estamos uniformizando los documentos internos que faciliten la comunicación.
6. Manejamos una comunicación eficaz y oportuna con miras a provenir conflictos o problemas internos.
7. Desarrollamos acciones de visibilización de la empresa mediante el uso de los diversos medios de comunicación: Internet, Página web, Correos electrónicos, volantes, tarjetas, comunicados.
8. Implementamos estrategias de marketing que nos permiten difundir nuestros servicios.
9. Buscamos estrechar nuestras relaciones con otras empresas y con instituciones, públicas y privadas.
10. Estate atento cuando otra persona te habla, y que tu lenguaje corporal diga lo mismo.



**ANALISIS FINANCIERO  
INVERSIONES CHILENO SRL.**

**ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>VENTAS</b>	<b>44676,00</b>	<b>48330,00</b>	<b>52212,00</b>
MANO DE OBRA FIJA	12780,00	13163,00	13558,00
MANO DE OBRA VARIABLE	1440,00	1557,00	1684,00
COSTOS FIJO DE PRODUCCION	2136,00	2200,00	2266,00
DEPRECIACION	820,90	820,90	820,90
<b>TOTAL COSTO DE VENTAS</b>	<b>17176,90</b>	<b>17740,90</b>	<b>18328,90</b>
<b>UTILIDAD BRUTA (Ventas - Cost de Ventas)</b>	<b>27499,10</b>	<b>30589,10</b>	<b>33883,10</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS	10172,00	10477,00	10791,00
GASTOS DE VENTAS	0,00	0,00	0,00
<b>UTILIDAD OPERACIONAL (Utilidad bruta - GF)</b>	<b>17327,10</b>	<b>20112,10</b>	<b>23092,10</b>
OTROS EGRESOS	0,00	0,00	0,00
GASTOS FINANCIEROS	1200,00	1200,00	1000,00
GASTOS PREOPERATIVOS	0,00	0,00	0,00
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS (U.O- Otros E)</b>	<b>16127,10</b>	<b>18912,10</b>	<b>22092,10</b>
<b>IMPUESTOS</b>	<b>5800,00</b>	<b>6425,00</b>	<b>7305,00</b>
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>10327,10</b>	<b>12487,10</b>	<b>14787,10</b>

**BALANCE GENERAL**

	2011	2012	2013
<b>ACTIVO</b>			
CAJA	16726,96	30388,87	45985,02
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>16726,96</b>	<b>30388,87</b>	<b>45985,02</b>
ACTIVO SIN DEPRECIACION	3076,51	3076,51	3076,51
DEPRECIACION	820,95	1641,91	2462,87
TOTAL ACTIVO FIJO NETO	2255,56	1434,60	613,64
OTROS ACTIVOS	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>18982,52</b>	<b>31823,47</b>	<b>46598,66</b>
<b>PASIVO</b>			
CUENTAS POR PAGAR	0,00	0,00	0,00
PRESTAMOS	2269,89	1261,25	0,00
IMPUESTOS POR PAGAR	5800,00	6425,00	7305,00
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>8069,89</b>	<b>7686,25</b>	<b>7305,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
CAPITAL	0,00	0,00	0,00
UTILIDADES RETENIDAS	7040,50	17953,13	42090,35
UTILIDADES DEL EJERCICIO	10912,63	24137,22	39293,66
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>17953,13</b>	<b>42090,35</b>	<b>81384,01</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>26023,02</b>	<b>49776,60</b>	<b>88689,01</b>

**INTERPRETACION DE RATIOS FINANCIEROS:**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>LIQUIDEZ</b>			
Activo Corriente/ Pasivo corriente	2.07	3.95	6.29
<b>PRUEBA ACIDA</b>			
(Act. Corriente – Existencias) / Pasivo Corriente	1.69	3.55	5.87
<b>RENTABILIDAD</b>			
Utilidad Neta / Patrimonio	57.52	29.66	18.16

**Interpretación Liquidez:** La interpretación de estos resultados nos dice que por cada S/. 1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con S/. 2.07, S/. 3.95 y S/. 6.29 de respaldo en el activo corriente, para los siguientes años respectivamente. Es un índice generalmente aceptado de liquidez a corto plazo, que indica en qué proporción las exigibilidades a corto plazo, están cubiertas por activos corrientes que se esperan convertir a efectivo, en un período de tiempo igual o inferior, al de la madurez de las obligaciones corrientes.

**Interpretación Prueba Ácida:** El resultado anterior nos dice que la empresa registra una prueba ácida de 1.69, 3.55, 5.87 para los siguientes años respectivamente, lo que a su vez nos permite deducir que por cada nuevo que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con S/.1.69, S/.3.55, S/.5.87 respectivamente para su cancelación.

**Interpretación Rentabilidad:**

Lo anterior nos permite concluir que la rentabilidad del patrimonio bruto para el años 2011, 2012 y 2013 fue del 57,52%, 29,66% y 18.16 %respectivamente; es decir que hubo una reducción en la rentabilidad de la inversión de los socios, esto probablemente originado por la disminución de las valorizaciones de la empresa, o una inadecuada toma de decisiones financieras.

## 2.2 Referencial teórico

### **Ventaja absoluta**

Cabrera, López y Ramírez (2011), Cuando dos o más agentes compiten, se dice que uno de ellos tiene ventaja absoluta porque es más productivo que el resto. La productividad se mide como la capacidad de producir más con el menor uso de factores de producción.

Esta concepción surge desde las primeras elaboraciones teóricas, como se puede ver en La riqueza de las naciones (1776). La riqueza se generaría entonces a partir de dos componentes: la división del trabajo, que posibilita aumentos en la productividad de la mano de obra vía especialización, y la proporción de la población que se involucra en el proceso productivo, porque Smith tiene en cuenta el tamaño del mercado.

### **Ventaja comparativa**

La ventaja comparativa no se refiere a la productividad total, sino al costo de oportunidad. En comercio internacional, un país tiene ventaja comparativa cuando el costo de oportunidad de producir un bien es menor que el de sus competidores. Por lo general, el costo de oportunidad está asociado a la ventaja que produce el tener abundancia de un factor.

### **Ventaja competitiva**

Puesto que éste es el núcleo del presente trabajo, se señalan los componentes de este acercamiento conceptual. Sin duda alguna, Michael **Porter (1993)**, puede considerarse el más destacado portavoz del concepto de ventaja competitiva. Su preocupación fundamental es elaborar para las empresas el concepto microeconómico de competitividad.

En su libro La Ventaja Competitiva De Las Naciones, plantea que la estrategia competitiva establece el éxito o fracaso de las empresas. La estrategia se refiere a una habilidad o destreza, y la competitividad (es decir, la capacidad de hacer uso de esa destreza para permanecer en un ambiente) es entonces un indicador que mide la capacidad de una empresa de competir frente al mercado y a sus rivales comerciales.

## **Competitividad sistémica**

Según **Cabrera, López y Ramírez (2011)**, para el estudio de la competitividad de las pequeñas empresas, se toma como punto de partida la competitividad sistémica. Esta propuesta teórica permite ver que la competitividad debe ser comprendida necesariamente en un todo coherente (no aislado), en el que las empresas se encuentran y, al mismo tiempo, son un soporte del mercado y la sociedad.

El modelo de competitividad sistémica fue desarrollado por investigadores del **Instituto Alemán de Desarrollo (IAD) (Esser, 1994)**, quienes plantearon que la competitividad es un sistema formado por cuatro niveles que interactúan entre sí y que condicionan y modelan el desempeño competitivo: nivel meta, nivel macro, nivel meso y nivel micro.

El nivel meta tiene como premisa la integración social, es decir, la formación de estructuras en la sociedad para elevar la capacidad de los diferentes grupos de actores con el fin de articular sus intereses y satisfacer, entre todos, los requerimientos tecnológico-organizativos, sociales, ambientales y aquellos que plantea el mercado. En este sentido, se requiere el diseño de estructuras que promuevan la competitividad, en las cuales se ubican las estructuras básicas de organización jurídica, política y económica, como los factores socioculturales, la escala de valores, la capacidad estratégica y política.

El nivel macro se refiere a la estabilización del contexto macroeconómico, es decir, a las condiciones que deben prevalecer en los países, entre las que se encuentran las políticas monetaria, cambiaria, presupuestaria, fiscal, comercial y de competencia, que hacen posible una asignación eficaz de los recursos y, al mismo tiempo, exigen una mayor eficacia de las empresas.

El nivel meso se refiere a la formación e integración de estructuras en función de políticas selectivas, es decir, todas aquellas políticas de apoyo específico, también denominadas políticas horizontales, por ejemplo, de importación y exportación, infraestructura física, o las políticas educacional, tecnológica, ambiental o regional.

Por último, se encuentra el nivel micro, que se relaciona directamente con los procesos que se deben dar en la empresa, con su capacidad de gestión, sus estrategias empresariales, la gestión de innovación, entre otros elementos que diferencian a una empresa de otra.

### **Factores que determinan la competitividad:**

Según **Cárdenas (2010)**, son muchos los factores que inciden en el éxito competitivo de las Mype, pero se podría señalar las siguientes, como las más importantes:

#### **a) Capacidades directivas**

La competitividad más que cualquier otra cosa depende de las personas; de sus actitudes ante los retos, de sus habilidades, de sus capacidades de innovar, de su intuición y creatividad, de saber escuchar y comunicarse con otros, de hallar y usar información, de planear y resolver problemas, de trabajar individualmente y en equipo, de aprender a aprender, responsabilidad y tenacidad, valores y sensibilidad social.

#### **b) Calidad en la producción o prestación de servicios – diferenciación**

Es diferenciarnos por nuestra calidad, habilidades, cualidades, capacidad de cautivar, de seducir, de atender y asombrar a los clientes, con nuestros bienes y servicios, lo cual se traduce en un generador de riquezas.

#### **c) Ventajas competitivas (costo-calidad)**

Existen dos categorías de ventajas competitivas: de costos y de valor. Las ventajas de costos están asociadas con la capacidad de ofrecer a los clientes un producto al mínimo costo. Las ventajas competitivas de valor; por su parte, están basadas en la oferta de un producto o servicio con atributos únicos, discernibles por los clientes, que distinguen a un competidor de los demás.

#### **d) Recursos tecnológicos**

Para afrontar los abundantes desafíos del entorno y poder adaptarse a las exigencias de los clientes, las empresas deben examinar cuidadosamente las mejoras que pueden introducir tanto en sus productos o servicios como en sus procesos.

#### **e) Innovación**

El éxito de las empresas también se asocia al desarrollo de nuevos productos, servicios o procesos que permitan responder a las necesidades de los clientes, adaptarse a los cambios en el entorno o mejorar las oportunidades para alcanzar los objetivos de la empresa.

#### **f) Recursos comerciales**

Los procesos comerciales, orientados al mejor conocimiento del mercado y de los clientes, son un medio muy importante de mejora del rendimiento económico, de la fidelización de clientes y, de la diferenciación de la competencia.

#### **g) Recursos humanos-capacitación laboral**

Para lograr el éxito competitivo, las empresas deben establecer los mecanismos que permitan atraer candidatos cualificados, retener y motivar a los actuales empleados y establecer fórmulas que los ayuden a crecer y desarrollarse dentro de la empresa.

#### **h) Recursos financieros**

El mantenimiento de buenos estándares financieros es uno de los aspectos relevantes para alcanzar el éxito competitivo en las empresas de menor tamaño.

#### **i) Cultura**

La cultura guía el comportamiento de las personas que forman parte de la empresa; sienta las bases de los procedimientos; y ayuda a mantener la cohesión interna.

### **Causas que hacen necesaria la competitividad en la empresa**

Las empresas se ven confrontadas hoy con mayores requerimientos que resultan de distintas tendencias. Se distinguen, entre ellas:

1. La globalización de la competencia en, cada vez, más mercados de productos; cada día es más fácil que una empresa acceda a mercados que hasta hace pocos años tenían vetado el acceso a empresas y productos extranjeros.
2. La proliferación de competidores debido a los procesos de industrialización tardía y al buen resultado del ajuste estructural y la orientación exportadora; al desaparecer antiguos monopolios quedan en algunos nichos suficiente mercado para muchas empresas.

3. La diferenciación de la demanda; que, además, exige cada vez mejores productos y productos específicos según sus necesidades. Además, la calidad alcanzada por un producto nunca se puede reducir, la demanda sólo tolera su aumento.

4. El acortamiento de los ciclos de producción.

5. La implementación de innovaciones radicales: nuevas técnicas (microelectrónica, biotecnología, ingeniería genética, nuevos materiales y nuevos conceptos organizativos), y avances radicales en sistemas tecnológicos que obligan a redefinir las fronteras entre las diferentes disciplinas.

Debido a estos cinco factores la necesidad de tener y mantener competitiva a una organización se convierte en una labor primordial para el directivo de hoy en día.

### **2.3. Antecedentes**

#### **Internacionales**

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

**Meraz (2014)**, en su trabajo de investigación: “Estrategias de competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas vinícolas de la ruta del vino del Valle de Guadalupe, en Baja California, México”, presentó el análisis del problema de la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas vinícolas, particularmente aquellas que se encuentran ubicadas dentro de la Ruta del Vino del Valle de Guadalupe, en Baja California, México. La metodología que se usó fue de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental, que sigue un modelo mixto (cualitativo-cuantitativo). La selección de la muestra fue no probabilística. Empleando 64 cuestionarios estructurados validados e integrados por 76 ítems para la recolección de los datos a través del trabajo de campo.

Respecto a la competitividad de las empresas vinícolas, obtuvo los siguientes resultados:

- Las estrategias o mecanismos empresariales de competitividad que las empresas utilizan son: Satisfacer la demanda de los consumidores, mejorar la posición de la empresa en el mercado, captar clientes y proveedores, mantener un diálogo constante con los clientes



sobre aspectos relativos a los productos y servicios, promocionar actividades de negocio, y ofertar productos y servicios con valor agregado.

- Las actividades relacionadas obtenidas con un menor nivel de valoración fueron: Incrementar el poder de negociación con clientes y proveedores, acceder a nuevos mercados, y capacitar a los empleados.
- Finalmente, el poder de negociación con clientes y proveedores, la productividad y el desempeño de los empleados, y el crecimiento de la empresa, fueron estrategias por las que se mantuvieron en total acuerdo que mejoran los resultados de la empresa en términos de competitividad, y de manera seguida, en un nivel más bajo, la cartera de clientes, las iniciativas de negocio, las ventas y la utilidad sobre las ventas, así como la ventaja sobre los competidores.

**Barros (2010)**, en su investigación: “Factores que inciden en la competitividad de las MYPE en el sector de las confecciones en el departamento del Atlántico, Colombia”. Realizó un muestreo aleatorio por medio del cual se clasificaron 91 empresas a las cuales se les aplicó una encuesta que contaba con 35 preguntas, las cuales permitieron obtener la información pertinente respecto a la competitividad de las empresas dedicadas a la confección en términos de factores productivos, crecimiento organizacional, calidad, tecnología, entre otros.

Al analizar las encuestas realizadas a las diferentes empresas del sector de la confección, manifiesta que dentro de su investigación, un 27% de los encuestados dijo no preocuparse por aumentar la competitividad de su empresa, mientras que un 25% enfoca sus esfuerzos en aumentar dicha competitividad a través de la capacitación a sus trabajadores, la inversión en maquinaria y materia prima.

La información obtenida permitió concluir que la mayoría de las empresas dedicadas a la confección presentan ciertas debilidades en cuanto a competitividad se refiere, ya que en primera instancia muchas de estas empresas manifestaron no tener en la mayoría de sus áreas productivas trabajadores con mano de obra calificada, lo cual se debe principalmente a que el nivel de tecnología que emplea este sector es en promedio antiguo y de escasa automatización, lo que no requiere de personal calificado para operarla. De igual forma,

debido a su tamaño, la mayoría de estas empresas poseen una estructura organizacional tradicional, lo que impide de cierto modo que no haya un óptimo incremento de la producción.

### **Nacionales**

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

**Cárdenas (2010)**, en su trabajo de investigación denominado: “Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010”, realizó un recojo de información a través de 384 encuestas que fueron distribuidas por sectores económicos como Comercio, Industria, Turismo, Salud, Transporte y Artesanía. En dicha investigación, Cárdenas analiza, sintetiza e interpreta que son diversos factores los que determinan que las MYPE en la región de Arequipa poseen un alto índice de informalidad, lo que ocasiona que las mismas presenten a la vez un bajo nivel de competitividad.

En dicho trabajo de investigación, se obtienen las siguientes conclusiones:

- La informalidad hallada en el sector, la cual fue determinada por cuatro factores (registro legal, adquisición de insumos, pago de impuesto y situación de los trabajadores); influyen de manera decisiva en el nivel de competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la región de Arequipa.
- Se comprobó que la informalidad influye en la competitividad de la MYPE, debido a que los micro y pequeños empresarios están centrados en evadir e eludir impuestos, así como de mantener en una situación irregular a sus trabajadores, es por ello que, no se preocupan porque la eficiencia en la administración y en los negocios de la empresa sea buena, ya que su afán es reducir al máximo los costos fijos y variables, pero sin preocuparse por la calidad del producto o servicio final que pueda mantener a la empresa en el mercado y pueda competir con los demás de su sector, pues no se cuenta con una planificación ni estudio de mercado.

- Asimismo en la presente investigación el nivel de competitividad de la MYPE en la región Arequipa fue determinado por cuatro sub-indicadores: el desempeño económico de la empresa, la eficiencia en la administración, la eficiencia en los negocios y la infraestructura de la empresa. Determinando que el nivel de competitividad es bajo pues solo tres de los sub-indicadores han dado como resultado un nivel por encima de la nula competitividad.

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

En lo que respecta a estudios relacionados al manejo de residuos sólidos, tenemos los siguientes:

**Tejada (2010)**, realizo un trabajo de investigación denominado: Manejo de residuos sólidos en la ciudad de Tacna, en dicha investigación menciona que la mayoría de los pobladores de la ciudad de Tacna considera que los Residuos Sólidos son un problema para la salud pública y contaminan el medio ambiente pero pocos consideran a los Residuos Sólidos como un recurso que genere beneficios económicos a futuro. De las 280,40 toneladas/día de Residuos Sólidos que produce la ciudad de Tacna, aproximadamente el 90% va directamente al relleno sanitario y el 10% es comercializado por los llamados “recicladores”.

Resalta que en la ciudad de Tacna hay cuatro empresas comercializadoras de Residuos Sólidos registradas en la Dirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud de la 150 que existen a nivel nacional. Un elevado porcentaje de Residuos Sólidos es eliminado en el relleno sanitario de dicha ciudad, el cual podría ser reaprovechado para generar recursos en beneficio de su propia comunidad.

Dicho autor propone incentivar la formación de empresas para la transformación de los Residuos Sólidos, bajo un enfoque de prevención de la contaminación, mejora continua y cumplimiento de normas y leyes.

**Flores (2015)**, realizó una investigación denominada: Caracterización de la capacitación y la formalización de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio - rubro reciclaje, del distrito de Lurigancho – Chosica, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2013 – 2014. La investigación fue tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño No experimental/transversal, se utilizó una muestra de 06 MYPE a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los encuestados su objetivo que desea alcanzar es la rentabilidad. El 67% de los representantes no ha recibido capacitación, el 83% de los trabajadores si recibió capacitación, las veces que ha recibido capacitación al año es un 83% de 1 a 2 veces, el 100% de los encuestados la capacitación si beneficia a la empresa. El 67% de las MYPE encuestados no está formalizado legalmente, las ventajas que obtiene es un 67% de rentabilidad, el 83% de los representantes conocen de la norma legal para la formalización, el 67% de los representantes tiene conocimiento de las ventajas que ofrece la formalización de la MYPE, El 100% tiene como principal obstáculo para la formalización los trámites burocráticos.

### **Regionales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales, todo trabajo de investigación realizados dentro de cualquier ciudad de la Región Ancash, excepto la Provincia del Santa, relacionados con nuestra variable de estudio.

**Pinedo (2011)**, realizó un estudio denominado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro renovadoras de calzado del distrito de Callería - provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010”, la investigación fue Cuantitativo – Descriptivo, tuvo como población a 20 MYPE renovadoras de calzado, de las cuales se tomó una muestra del 40% de la población, solo se realizó una encuesta a 8 MYPE del rubro, se obtuvo los siguientes resultados referentes a competitividad:

- El 88% de MYPE encuestadas, precisa que en los últimos dos años ha mejorado el servicio de atención al cliente, resultado que nos indica que gracias a la capacitación mejoró su competitividad.
- El 100% de las MYPE encuestadas, precisa que en los últimos dos años si se han preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende, resultado que nos indica que para las MYPE en estudio es importante la rotación de sus productos que comercializan, así como la calidad de los mismos.
- El 100% de las MYPE encuestadas, precisa que, en los últimos dos años si se han preocupado por dar mejor servicio que el de sus competidores, resultado que nos indica que para las MYPE en estudio es importante contar con los indicadores de sus competencias y en base a ello tomar decisiones para ser más eficiente.
- El 40% de las MYPE encuestadas precisa que sus clientes compran en sus establecimiento por el mejor servicio que brinda, el 30% cree por la calidad de sus productos, mientras que el 30% por los bajos precios de sus productos, estos resultados nos indican que los productos a comercializar, más la buena atención que brinden trae como consecuencia la eficacia, competitividad y rentabilidad del negocio.

Como conclusión se puede mencionar que: el 100% de los encuestados, si ha mejorado su proceso de compra y venta, el 88% manifestaron que si ha mejorado los servicios de atención al cliente, el 100% de los encuestados si se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende, el 100% de los encuestados si se han preocupado por brindar un mejor servicio que el de sus competidores y el 88% manifestaron que los clientes compran en su establecimiento por el mejor servicio que brindan.

## **Locales**

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales, todo trabajo de investigación realizados dentro de cualquier ciudad de la provincia del Santa, relacionados con nuestra variable de estudio.

**Coello (2011)**, desarrolló una investigación denominada: “Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las MYPE del sector comercio-rubro ferretero de la ciudad de Nuevo Chimbote, 2011”, la investigación fue de tipo no experimental-transversal - descriptivo, de una población de 11 MYPES se tomó una muestra del 100% de la población registrada en la Sunarp Chimbote, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Los principales resultados fueron: Que el 46% de las empresas es competitiva en precios, el 36% en lo que es calidad y el 18% en la atención al cliente. Determinó que la mayoría de los empresarios de este sector comercial conoce el término competitividad, perciben que su MYPE es competitiva en precios pero nunca realizaron una investigación de mercado al respecto.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El diseño de la investigación fue descriptivo- bibliográfico y de caso.

##### **- Descriptiva**

Porque solo se limitó a describir las características de la variable y de las unidades de análisis.

##### **- Bibliográfica**

Porque para cumplir con el objetivo específico 1, se revisó la literatura pertinente.

#### **3.2 Método de investigación**

Se revisó la bibliografía pertinente relacionada a la variable de estudio, y se hizo una comparación con los datos obtenidos a través de la encuesta y el análisis económico/financiero de la mype Inversiones Chileno SRL.

#### **3.3 Sujetos de la investigación**

##### **3.3.1. Población**

Dado que la investigación será bibliográfica y de caso, no se considerara la población.

##### **3.3.2. Muestra**

Dado que la investigación fue bibliográfica y de caso, no se considera muestra, sin embargo; para el caso se ha considerado como muestra la encuesta realizada al gerente de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL

#### **3.4 Escenario de estudio**

El escenario de estudio es la ciudad de Chimbote, lugar donde se encuentra la empresa Inversiones Chileno SRL.

#### **3.5 Procedimiento de Recolección de datos cualitativos:**

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

Y se utilizaran los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas y cuestionario.

#### **3.6 Consideraciones éticas y de rigor científico**

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que

toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSION

##### 4.1 Presentación de Resultados

**4.1.1. Resultados respecto al objetivo específico 1:** Describir las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2015.

**CUADRO 01**

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>Meraz (2014)</b>	En su trabajo de investigación: “Estrategias de competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas vinícolas de la ruta del vino del Valle de Guadalupe, en Baja California, México” Concluye mencionando que las estrategias o mecanismos empresariales de competitividad que las empresas vinícolas utilizan son: Satisfacer la demanda de los consumidores, mejorar la posición de la empresa en el mercado, captar clientes y proveedores, mantener un diálogo constante con los clientes sobre aspectos relativos a los productos y servicios, promocionar actividades de negocio, y ofertar productos y servicios con valor agregado.
<b>Barros (2010)</b>	En su investigación: “Factores que inciden en la competitividad de las MYPE en el sector de las confecciones en el departamento del Atlántico, Colombia”. Determinó que un 27% de los encuestados dijo no preocuparse por aumentar la competitividad de su empresa, mientras que un 25% enfoca sus esfuerzos en aumentar dicha competitividad a través de la capacitación a sus trabajadores, la inversión en maquinaria y materia prima.
<b>Cárdenas (2010)</b>	En su investigación denominada: “Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010”, obtuvo las siguientes conclusiones: Se comprobó que la informalidad influye en la competitividad de la MYPE, debido a que los micro y pequeños empresarios están centrados en evadir e eludir impuestos, así como de mantener en una situación irregular a sus trabajadores, es por ello que, no se preocupan porque



	<p>la eficiencia en la administración y en los negocios de la empresa sea buena, ya que su afán es reducir al máximo los costos fijos y variables, pero sin preocuparse por la calidad del producto o servicio final que pueda mantener a la empresa en el mercado y pueda competir con los demás de su sector, pues no se cuenta con una planificación ni estudio de mercado.</p>
<b>Ruiz (2011)</b>	<p>En su investigación “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector pesquero – rubro piscigranjas de Paco y Gamitana, del distrito de Callería, periodo 2009 - 2010”.</p> <p>Llegó a la conclusión que los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la competitividad de las Mypes son el 71% ha mejorado su proceso de compra – venta y el 71% ha mejorado los servicios de atención al cliente, el 86% si se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende, el 71% si se ha preocupado por dar un mejor servicio que los de sus competidores, el 57% manifestaron que los clientes compran en sus establecimientos por otros motivos no especificados en el cuestionario y el 71% manifestaron que si se preocuparon por mejorar los procesos de compra y venta de sus productos.</p>
<b>Pinedo (2011)</b>	<p>En su estudio denominado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro renovadoras de calzado del distrito de Callería - provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010”.</p> <p>Como conclusión menciona que: el 100% de los encuestados, si ha mejorado su proceso de compra y venta, el 88% manifestaron que si ha mejorado los servicios de atención al cliente, el 100% de los encuestados si se ha preocupado por mejorar la calidad de los productos que vende, el 100% de los encuestados si se han preocupado por brindar un mejor servicio que el de sus competidores y el 88% manifestaron que los clientes compran en su establecimiento por el mejor servicio que brindan.</p>
<b>Coello (2011)</b>	<p>En su investigación denominada: “Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las MYPE del sector comercio-rubro ferretero de la ciudad de Nuevo Chimbote, 2011”.</p>

	Los principales resultados fueron: Que el 46% de las empresas es competitiva en precios, el 36% en lo que es calidad y el 18% en la atención al cliente. Determinó que la mayoría de los empresarios de este sector comercial conoce el término competitividad, perciben que su MYPE es competitiva en precios pero nunca realizaron una investigación de mercado al respecto.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

**4.1.2. Resultados respecto al objetivo específico 2:** Describir las características de la competitividad de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015.

**CUADRO 02**

ITEMS	RESULTADOS
¿En los últimos años (2013, 2014, 2015), ha mejorado su proceso de compra - venta?	SI <u>X</u> NO <u>  </u>
¿En los últimos años ha mejorado los servicios de atención al cliente?	SI <u>X</u> NO <u>  </u>
¿En los últimos años se ha preocupado por mejorar la calidad del servicio?	SI <u>X</u> NO <u>  </u>
¿Su empresa invierte constantemente en innovación?	SI <u>  </u> NO <u>X</u>
¿En los últimos años se ha preocupado por dar un mejor servicio que el de sus competidores?	SI <u>X</u> NO <u>  </u>
¿Su empresa se ha preocupado por reducir sus costos de producción y/o servicios?	SI <u>  </u> NO <u>X</u>
¿Su empresa tiene definida su visión y misión?	SI <u>  </u> NO <u>X</u>
¿Su empresa tiene establecido sus documentos de gestión?	SI <u>  </u> NO <u>X</u>
¿Qué documentos de gestión tiene establecido su empresa?	SI                              NO

**Fuente:** Elaboración propia, en base a los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a la gerente de la empresa estudiada.

**4.1.3. Resultados respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo de las características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015.

### **CUADRO 03**

<b>ASPECTO A SER COMPARADO</b>	<b>RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	<b>RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADO DE LA COMPARACION</b>
<b>Mejora de su proceso de compra – venta</b>	La mayoría de los autores revisados, coinciden en que han mejorado su proceso de compra venta <b>(Ruiz, 2011 y Pinedo, 2011)</b>	El gerente afirmo que si ha mejorado su proceso de compra – venta	El resultado de la comparación es que hay coincidencia
<b>Mejora de los servicios de atención al cliente</b>	La mayoría de los autores revisados, coinciden en que han mejorado los servicios de atención al cliente <b>(Ruiz, 2011; Pinedo, 2011; Coello 2011)</b>	El gerente afirmo que ha mejorado los servicios de atención al cliente	El resultado de la comparación es que hay coincidencia
<b>Mejora la calidad de los productos/servicios</b>	La mayoría de los autores revisados, coinciden en que han mejorado la calidad de los productos/servicios <b>(Ruiz, 2011; Pinedo, 2011; Coello 2011)</b>	El gerente afirmo que si se ha preocupado por mejorar la calidad del servicio	El resultado de la comparación es que hay coincidencia
<b>Inversión constante en Innovación</b>	El autor revisado , determina que es importante la Inversión constante en Innovación <b>(Barros, 2010)</b>	El gerente afirma que no invierte en innovación	El resultado de la comparación es que no existe una coincidencia
<b>Mejor servicio a comparación de sus competidores</b>	Los autores revisados, coinciden que si se han preocupado en mejorar su servicio a comparación de sus competidores <b>(Ruiz, 2011; Pinedo, 2011)</b>	El gerente afirma que si se ha preocupado por dar un mejor servicio que el de sus competidores	El resultado de la comparación es que hay coincidencia
<b>Se preocupa por reducir sus costos de</b>	No se encontraron resultados al	El gerente afirma que no se ha	La empresa no se ha preocupado por

<b>producción</b>	respecto.	preocupado por reducir sus costos de producción	reducir sus costos de producción
<b>Tiene definida su visión y misión</b>	No se encontraron resultados al respecto.	El gerente afirma que su empresa no tiene definida su visión y misión	La empresa no tiene definida su visión y misión
<b>Tiene establecido sus documentos de gestión</b>	No se encontraron resultados al respecto.	El gerente afirma que su empresa no tiene establecido sus documentos de gestión	La empresa no tiene establecido sus documentos de gestión
<b>Documentos de gestión establecidos en su empresa</b>	-----	_____	_____

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

## 4.2 Análisis y discusión de resultados

### 4.2.1. Respecto al objetivo específico 1

**Ruiz (2011) y Pinedo (2011)**, establecen que las Mype han mejorado su proceso de compra – venta para ser más competitivas en el rubro en el que se desarrollan.

**Ruiz (2011); Pinedo (2011) y Coello (2011)**, afirman que las Mype han mejorado los servicios de atención al cliente, así como también la calidad de los productos y/o servicios para poder desarrollarse competitivamente dentro del rubro en el que se desempeñan. Lo cual coincide con la teoría de Cardenas (2010), en la que hace énfasis a las ventajas competitivas (Costo – Calidad).

**Barros (2010)**, establece que para una Mype sea más competitiva es importante realizar una inversión constante en innovación. . Lo cual coincide con los factores que determinan la competitividad de Cardenas (2010), en la que hace énfasis al uso de recursos tecnológicos.

**Ruiz (2011) y Pinedo (2011)**, afirman que las Mype estudiadas se han preocupado en mejorar su servicio a comparación de sus competidores, para poder ser más competitivas en el rubro que se desempeñan. Lo cual coincide con la teoría de la ventaja competitiva citada por Porter (1993), en la que hace énfasis en la capacidad o destreza de competir frente a un mercado y sus rivales comerciales en un mismo tiempo.

#### **4.2.2. Respecto al objetivo específico 2**

La empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., ha mejorado su proceso de compra – venta según la información otorgada por el gerente.

El gerente afirma que la empresa “Inversiones Chileno” SRL. Ha mejorado los servicios de atención al cliente, así como también la calidad de los productos y/o servicios.

El gerente afirma que la empresa “Inversiones Chileno” SRL. No está invirtiendo en innovación, lo cual puede repercutir en el crecimiento y desarrollo de la empresa, así como en su competitividad.

El gerente menciona que la empresa “Inversiones Chileno” SRL. Si se ha preocupado por mejorar sus servicios a comparación de sus competidores.

Dentro de los distintos aspectos a ser evaluados, la empresa “Inversiones Chileno” SRL. , No se ha preocupado por reducir sus costos de producción, no tiene definida su visión y misión, y además no tiene establecidos sus documentos de gestión. Lo cual influenciara de manera negativa en la mejora de la competitividad en dicha empresa.

Según la investigación Económico-Financiera realizada a través del análisis de los estados financieros y la utilización de Ratios, la empresa “Inversiones Chileno” SRL, cuenta con una liquidez aceptable a corto plazo, sin embargo está presentando una reducción en la rentabilidad de la inversión lo cual podría ser causada por una inadecuada toma de decisiones financieras.

### **4.2.3. Respecto al objetivo específico 3**

La mayoría de autores revisados, coinciden que los factores que influyen a que una Mype sea competitiva es la mejora de sus procesos de compra – venta, la mejora de los servicios de atención al cliente, la mejora de la calidad de los productos y/o servicios, además de la mejora de servicios a comparación de los competidores.

Existe una diferencia en los resultados obtenidos en lo que respecta a inversión en innovación, ya que Barros (2010) afirma que para q una mype sea competitiva debe invertir en innovación, mientras que la empresa “Inversiones Chileno” SRL. no realiza inversiones en innovación.

Según los resultados obtenidos a través de encuesta, la empresa la empresa “Inversiones Chileno” SRL. , No se ha preocupado por reducir sus costos de producción, no tiene definida su visión y misión, y además no tiene establecidos sus documentos de gestión. Lo cual influenciara de manera negativa en la mejora de la competitividad en dicha empresa.

## **V. CONSIDERACIONES FINALES**

### **5. CONCLUSIONES**

#### **2.4. Respecto al objetivo específico 1**

La mayoría de autores revisados establece que las Mype han mejorado su competitividad debido a la mejora de su proceso de compra venta, mejora de los servicios de atención al cliente, mejora de calidad de los productos y/o servicios, la inversión en innovación y tecnología.

#### **5.2. Respecto al objetivo específico 2**

Se determinó que la empresa “Inversiones Chileno” SRL., esta se encuentra en un proceso de mejora continua, ya que ha mejorado sus proceso de compra venta, los servicios de atención al cliente, la calidad de los productos y/o servicios, sin embargo presenta deficiencias en lo que respecta a la inversión en innovación, en la reducción de costos de producción, así como también en el establecimiento de documentos de gestión, lo cual sería muy perjudicial en el proceso de mejora de competitividad. Por otro lado, en el análisis de los estados financieros se concluye que cuenta con una liquidez aceptable a corto plazo, sin embargo está presentando una disminución en las valorizaciones de la empresa.

#### **5.3. Respecto al objetivo específico 3**

Tanto los autores revisados que han trabajado las características de la competitividad de las Mype del Perú y la información brindada por el gerente de la empresa “Inversiones Chileno” SRL. coinciden que para una Mype sea competitiva dentro del mercado donde se desempeñan, deben poseer las siguientes características: la mejora del proceso de compra – venta, la mejora en la atención al cliente, la mejora de la calidad de los productos y/o servicios, la inversión en innovación y tecnología.



## Referencias bibliográficas

Barros, A. (2010). Factores que inciden en la competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector de las confecciones en el departamento del Atlántico. Colombia. [En línea]. URL disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Factores-Que-Inciden-En-La-Competitividad/3063874.html#>

Cabrera, A., López, A. & Ramírez, C. (2011) La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio. Universidad Central. Colombia.

Cárdenas, N. (2010). Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Derecho, Facultad de Derecho, Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú. [En línea]. URL disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/indice.htm>

CEPAL - Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2001). Elementos de competitividad sistémica de las pequeñas y medianas empresas del istmo centroamericano. CEPAL. [En línea]. URL Disponible en: <http://www.eclac.cl/publicaciones/Mexico/9/LCMEXL499/1499.pdf>.

Coello, R. (2011). Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las MYPES del sector comercio – rubro ferretero de la ciudad de Nuevo Chimbote, año 2011. Trabajo de tesis para optar el título profesional en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Diccionario de la Real Academia Española, 12 Edición Lengua Española. [En línea]. 2001. URL Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=competitividad>

Flores, J. (2015). Caracterización de la capacitación y la formalización de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio - rubro reciclaje, del distrito de Lurigancho – Chosica, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2013 – 2014.

García, T. & Sancho, C. (2013). Modelo de mejora de la competitividad basada en indicadores críticos de gestión en las pequeñas empresas de servicios de mantenimiento de equipos pesados. UNMSM. Facultad de Ingeniería Industrial.

Narciso, B. (2011). De la Micro Competitividad a la Competitividad Nacional. Cuadernos de Investigación EPG. UPC. [En línea] 2011. URL disponible en: <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/viewFile/56/28>

Navarro, I. & Palacios y Torres, M. (S/F). ENTREVISTA: LA IMPORTANCIA DE LA MYPE EN EL DESARROLLO DEL PAÍS. URL Disponible en: <http://www.teleley.com/revistaperuana/villaran-66.pdf>

Mendo, C. (2014). Caracterización del financiamiento y Competitividad de micro y pequeñas empresas de licorerías. Trabajo de tesis para optar el título profesional en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Meraz, L. (2014). Estrategias de competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas vinícolas de la ruta del vino del valle de Guadalupe, en Baja California, México. Universidad Autónoma de Baja California. [En línea]. URL disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/lmr/index.htm#>

Pinedo (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro renovadoras de calzado del distrito de Callería - provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010. Trabajo de tesis para optar el título profesional en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Porter, M. (1991) La Ventaja Competitiva de las Naciones, p. 66 Buenos Aires, 1991. Editorial Vergara.

Porter, M. (1993). La ventaja competitiva de las naciones. Buenos Aires: Ediciones Javier Vergara.

Reinel, J. & Bermeo, E. (2005). Las directrices del costo como fuentes de ventajas competitivas. Revista Estudios Gerenciales. 81-103.

Rengifo, J. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010. Tesis para optar al Título de Contador Público, Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.

Ruiz, M. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector pesquero – rubro piscigranjas de Paco y Gamitana, del distrito de Callería, periodo 2009 – 2010. Trabajo de tesis para optar el título profesional en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Tejada, G. (2010). Manejo de residuos sólidos en la ciudad de Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Texto único ordenado de la ley de promoción de la competitividad, Formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del Acceso al empleo decente, ley MYPE Ministerio del Trabajo. Gobierno del Perú. [En línea]. URL disponible en: <http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/decretosupremo007-2008.pdf>

Villarán, F. (2010). Articulación productiva en las pequeñas empresas de América Latina. SAE. Perú, 2010. [En línea]. URL Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/79978900/Articulacion-productiva-de-la-pequena-empresa-en-America-Latina-y-el-Peru>

## Anexos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**DEPARTAMENTO ACADEMICO DE METODOLOGIA DE INVESTIGACION –DEMI**

**Cuestionario aplicado al empleador de la micro y pequeña empresa de  
reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL.,  
Chimbote, 2015”**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización de la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso de la empresa de reciclamiento de desperdicios metálicos y otros “Inversiones Chileno” SRL., Chimbote, 2015”

La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

### **DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Edad:

2. Cargo:

3. Sexo: Masculino.....Femenino.....

4. Grado de instrucción:

Ninguna: .....

Primaria: .....

Secundaria: .....

Superior: .....

**PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LA MYPE:**

1. Tiempo que se encuentra en el sector y rubro: .....

2. La MYPE es formal: Si: ... No: ....

3. Número de trabajadores permanentes.....

Número de trabajadores eventuales.....

**COMPETITIVIDAD DE LA MYPE:**

1 ¿En los últimos años (2013, 2014, 2015), ha mejorado su proceso de compra - venta?

Sí  No

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

Sí  No

3 ¿En los últimos años se ha preocupado por mejorar la calidad del servicio?

Sí  No

4 ¿Su empresa invierte constantemente en innovación?

Sí  No

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

Sí  No

6 ¿Su empresa se ha preocupado por reducir sus costos de producción y/o servicios?

Sí  No

7 ¿Su empresa tiene definida su visión y misión?

Sí  No

8 ¿Su empresa tiene establecido sus documentos de gestión?

Sí

No

9 ¿Qué documentos de gestión tiene establecido su empresa?

.....

.....

.....

**Chimbote, Octubre del 2015.**



**Frontis del local de Inversiones Chileno SRL.**