

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



## **ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA CONFECCIÓN DE JOYAS EN FILIGRANA DE CATACAOS Y LA PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE UN PLAN PARA SU EXPORTACIÓN.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**RODRIGUEZ FRANCO MARÍA DEL CARMEN**

**ASESORES:**

**MG. SÁNCHEZ PACHECO LUIS**

**DR. BAYONA ESPINOZA RICARDO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN PARA LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

**PIURA-PERÚ**

**2012**

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15° del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de Administración de Empresas, de optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

### **ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA CONFECCIÓN DE JOYAS EN FILIGRANA DE CATACAOS Y LA PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE UN PLAN PARA SU EXPORTACIÓN.**

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

---

SECRETARIO

---

VOCAL

---

PRESIDENTE

## DEDICATORIA

*A mis queridos padres, fuente de  
Motivación para ser una gran profesional, y  
por ser la fuente de origen de mis más profundos  
valores y actitudes frente a la vida.*

*A mi hermana y mis queridos tíos,  
que creyeron en mí y me brindaron  
su apoyo desinteresado y oportuno de alguna  
u otra forma en el desarrollo de mi carrera profesional.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Gracias UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO...  
Valió la pena estos 5 años de enriquecimiento.*

*A mis asesores de tesis,  
Luis Sánchez Pacheco y  
Ricardo Bayona Espinoza.*

*Un agradecimiento especial a  
Manuel Castro More y al  
Sr Hernán Macalupú,  
Director de Cite-Joyería Catacos,  
por el soporte brindado en el desarrollo de  
esta investigación.*

## ÍNDICE



<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1.1 Realidad problemática.....	11pág.
1.1.2 Formulación del problema.....	12 pág.
1.1.3 Justificación.....	13 pág.
1.1.4 Antecedentes.....	13 pág.
1.1.5 Objetivos.....	16 pág.
1.1.5.1 General	
1.1.5.2 Especifico	
<b>1.2 MARCO REFERENCIAL</b>	
1.2.1 Marco Histórico .....	17 pág.
1.2.2 Marco Teórico .....	45 pág.
1.2.3 Marco Conceptual.....	81 pág.
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Hipótesis.....	84 pág.
2.2 Variables.....	84 pág.
2.3 Definición	
2.3.1 Definición conceptual.....	85 pág.
2.3.2 Definición operacional.....	85pág.
2.4 Metodología.....	86 pág.
2.4.1 Tipos de estudio .....	87 pág.
2.4.2 Diseño .....	87 pág.
2.5 Población y muestra .....	87 pág.
2.6 Método de investigación.....	87 pág.
2.7 Tecnologías e instrumentos de recolección de datos.....	87 pág.
2.8 Métodos de análisis de datos.....	88 pág.
<b>3. RESULTADOS</b> .....	95 pág.
<b>4. DISCUSIÓN</b> .....	165 pág.
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	166 pág.
<b>6. SUGERENCIAS</b> .....	167 pág.
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	168 pág.
<b>8. ANEXOS</b> .....	172 pág.

## **RESUMEN**

La presente tesis consiste, en la evaluación de los niveles de competitividad de las empresas dedicadas a la confección de joyas en filigrana del distrito de Catacaos y la elaboración de una propuesta de lineamientos de un plan para su exportación. La elección del tema se hizo tomando en cuenta la necesidad de una investigación, que nos permitiera medir el nivel de competitividad con la que operan dichas empresas.

Esta investigación, además pretende aumentar la demanda de estos productos mediante la incursión en mercados internacionales. Lo que además incentivará a dichas empresas a crear y mantener ventajas competitivas.

Para contestar las interrogantes planteadas en la investigación, se recopiló información a través de un estudio exploratorio, descriptivo y explicativo en las que se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas.

La aplicación de la encuesta dirigida a los clientes, fue la primera parte del trabajo de investigación, y tuvo como objetivos, conocer el nivel de satisfacción de los clientes, respecto a los productos y servicios ofrecidos por las empresas confeccionadoras de joyas en filigrana de Catacaos, además de identificar que empresas son reconocidas como “empresas competitivas” por sus clientes.

La encuesta constó de 15 preguntas, en los que se tocó temas como, el tiempo que vienen siendo clientes, frecuencia de compra, grado de satisfacción de los clientes respecto a los productos y/o servicios, satisfacción respecto a la atención ofrecida, gustos y preferencias, evaluación de los atributos de las empresas, comparaciones de las empresas con otras del mismo rango y por último recomendaciones de los clientes a las empresas.

La segunda constituyo en una entrevista a los dueños o administradores de las empresas, además de la aplicación de un pequeño test, lo que permitió conocer la realidad con la que operan.

Dentro de los resultados obtenidos tenemos, que la innovación de estos productos es aceptable, en el rango de satisfactorio.

En lo que concierne al entorno, este no repercute en gran medida en el comportamiento de las empresas, las empresas tienen un aceptable nivel de producción, la productividad se encuentra en el rango de satisfactorio, lo que demuestra que el factor que no está ligado en los mismos márgenes con la producción.

La formalización de las empresas, es un factor que demuestra debilidad en el sector, la calidad, se encuentra en niveles bajos, lo cual puede estar reflejando en la falta de capacitación y empowerment. La calidad de servicio al cliente se

encuentra en un nivel satisfactorio, pero no llega al máximo nivel debido a que no existe una adecuada capacidad de respuesta. La capacidad de gestión es el factor más crítico encontrado en la investigación.

A través de la aplicación de estas tres técnicas, se obtuvo como resultado que tan un solo un 27.6% de las empresas obtuvieron la calificación de “empresas competitivas”. Lo que significa que solo ocho empresas de las treinta empresas evaluadas, son competitivas.

## **ABSTRACT**

The present thesis consists, in evaluating the levels of competitiveness of the companies dedicated to the confection of jewels in filigrane of Catacaos's district and elaborating the offer of limits of a plan for his export. The choice of the topic was done bearing in mind the need of an investigation, which was allowing us to measure the level of competitiveness with which they produce these companies.

This investigation, in addition it tries to increase the demand of these products by means of the incursion on international markets. What in addition will stimulate to the above mentioned companies to create and support competitive advantages.

To answer questions raised in the investigation, information was compiled across an exploratory, descriptive and explanatory study in that there were in use quantitative and qualitative technologies.

The application of the survey directed the clients, it was the first part of the work of investigation, and had as aims, know the level of satisfaction of the clients, with regard to the products and services offered by the companies confeccionadoras of jewels in Catacaos's filigrane, beside identifying that companies are recognized as " competitive companies " by his clients.

The survey consisted of 15 questions, in that one touched topics as, the time that they come being clients, frequency of purchase, degree of satisfaction of the clients with regard to the products and / or services, satisfaction with regard to the offered attention, tastes and preferences, evaluation of the attributes of the companies, comparisons of the companies with others of the same range and finally recommendations of the clients to the companies.

Inside the obtained results we have, that the innovation of these products is acceptable, in the range of satisfactorily. Regarding the environment, this one does not reverberate to a great extent in the behavior of the companies, the companies have an acceptable level of production, the productivity is in the range of satisfactorily, which demonstrates that the factor that is not tied in the same margins by the production.

The second one I constitute in an interview to the owners or administrators of the companies, besides the application of a small test, which allowed to know the reality with which they operate.

The formalization of the companies, it is a factor that demonstrates weakness in the sector, the quality, is in low levels, which can be reflecting in the lack of training and empowerment. The quality of service finds the client in a satisfactory level, but level does not come to the maximum due to the fact that a suitable capacity of response does not exist. The capacity of management is the most critical factor found in the investigation.

Across the application of these three technologies, there was obtained as result that so the alone one 27.6 % of the companies obtained the qualification of "competitive companies ". What means that alone eight companies of thirty evaluated companies, they are competitive.