



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO  
AGRICOLA – FERREÑAFE 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

**Castro Paiva Carla Elizabeth**  
**<https://orcid.org/0000-0003-0156-138X>**

Asesor:

**Dr. Mego Nuñez Onesimo**  
**<http://orcid.org/0000-0002-8956-4739>**

Línea de Investigación:

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel - Perú**  
**2022**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO AGRICOLA  
– FERREÑAFE 2019**

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. Valera Aredo Julio Cesar  
Nombre Completo Firma

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en una empresa de servicio agrícola – Ferreñafe, la cual fue un tipo de investigación descriptiva y diseño no experimental, en dónde se proyecta como objetivo general determinar el nivel de competitividad en la empresa Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019, la misma que se evaluó por medio de una dimensión referente a la Competitividad: Calidad de servicio, Productividad, Ventaja competitiva. Para obtener la información se adapta la técnica de la encuesta, por medio del instrumento llamado cuestionario, la que constó de 10 interrogantes, empleándose la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo y totalmente desacuerdo) aplicadas a una muestra de 12 colaboradores de la empresa de servicio agrícola. – Ferreñafe. Del mismo modo, la confiabilidad del instrumento de la competitividad fue de 0.651, por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, demostrando la fiabilidad del instrumento. Así mismo, a través del análisis de los resultados la variable, se llegó a la conclusión que la competitividad es baja con un 41.7%, demostrando que los colaboradores tienen la buena intención de comprometerse en el desarrollo de la organización, pero si ésta no les brinda las facilidades para el desarrollo de las tareas, no podrán cumplir a cabalidad sus funciones asignadas.

**Palabras Claves:** Competitividad, colaboradores, eficiencia, productividad

## **ABSTRACT**

This research work was developed in the agricultural service company . - Ferreñafe, which was a type of descriptive research and non-experimental design, where the general objective was to determine the level of competitiveness in the company Servicio Agrícola - Ferreñafe 2019, the same one that was evaluated through a dimension related to Competitiveness: Quality of service, Productivity, Competitive advantage. To obtain the information, the survey technique was applied, through the instrument called a questionnaire, which consisted of 10 questions, using the Likert scale (totally agree, agree, indifferent, disagree and totally disagree) applied to a sample of 12 employees of the agricultural service company - Ferreñafe. Similarly, the reliability of the competitiveness instrument was 0.651, using Cronbach's alpha coefficient, demonstrating the reliability of the instrument. On the other hand, through the analysis of the results of the variable, it was determined that competitiveness is low with 41.7%, demonstrating that employees have a good intention to commit to the development of the organization but if it does not provide them with the facilities for the development of the tasks, they will not be able to fully fulfill their assigned functions.

**Keywords:** Competitiveness, collaborators, efficiency, productivity

## ÍNDICE

RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1 El problema de investigación .....	9
1.2 Antecedentes.....	12
1.3 Formulación del problema.....	17
1.4 Aspectos teóricos.....	18
1.5 Objetivos.....	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Justificación .....	21
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>22</b>
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	22
2.2. Población y muestra.....	22
2.3. Variables.....	22
2.4. Operacionalización de variables.....	8
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	9
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>10</b>
3.1. Tablas y gráficos.....	10
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>23</b>
<b>VI. REFERENCIAS .....</b>	<b>24</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>28</b>

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio – Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes? .....</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 2: ¿Piensa usted que los servicios que ofrece la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, son diversificados? .....</i>	<i>11</i>
<i>Tabla 3: ¿Cree usted que el cliente de la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada? .....</i>	<i>12</i>
<i>Tabla 4: ¿Considera usted que la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada? .....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 5: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades? .....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 6: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada? .....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 7: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades? .....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 8: ¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima? .....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 9: ¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa? .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 10: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno? .....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 11: ¡Cuadro Resumen del cuestionario aplicado a los colaboradores de una Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe .....</i>	<i>20</i>

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio – Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes? .....</i>	<i>10</i>
<i>Figura 2. ¿Piensa usted que los servicios que ofrece la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, son diversificados?.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura 3. ¿Cree usted que el cliente de la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada? .....</i>	<i>12</i>
<i>Figura 4. ¿Considera usted que la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada?.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 5. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades? .....</i>	<i>14</i>
<i>Figura 6. Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada? .....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 7. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades? .....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 8. ¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima? .....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 9. ¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa? .....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 10. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno? .....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 11. Cuadro Resumen del cuestionario aplicado a los colaboradores de una Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe .....</i>	<i>21</i>

## I. INTRODUCCIÓN

La competitividad es un factor clave en todas las organizaciones privadas, en la que se busca trabajadores competitivos que demuestren sus capacidades, habilidades y destrezas desempeñándose en beneficio de la empresa, de esta manera se verán los resultados reflejados en los estándares que estudia la empresa. Por medio de la competitividad, la empresa le permitirá diagnosticar y ejecutar que estrategias y decisiones que debe tomar la gerencia para el buen funcionamiento de la organización, así como la hipótesis y la justificación del trabajo de investigación.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de competitividad en la empresa de Servicio Agrícola Latino – Ferreñafe 2019.

En el capítulo I se abordó el problema de investigación de la empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019; los antecedentes internacionales, nacionales y locales, así como el problema general y específico; se explicaron los aspectos teóricos, objetivo general y objetivos específicos; como también la hipótesis y la justificación del trabajo de investigación.

En el capítulo II se indicó el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra; las variables de estudio, asimismo la operacionalización de variables y las técnicas e instrumentos de recolección de la información.

En el capítulo III se explicaron los resultados de los gráficos y tablas elaborados en el programa Startical Product and Service Solutions (SPSS) versión 24.

En el capítulo IV se realizó la discusión de los resultados hallados en el capítulo anterior del trabajo de investigación.

En el capítulo V se establecieron las conclusiones

En el capítulo VI se indicó las referencias.



## **1.1 El problema de investigación**

### **1.1.1 Nivel Internacional**

Aquella palabra competitividad es utilizada en muchas acepciones y diversos entornos refiriéndose a personas, organizaciones y empresas. Este es el caso del sector vitivinícola español que es uno de los más importantes de la industria de España siendo este el país con mayor superficie de vides. Debido a ello se quiere conocer que factores son los que hacen competitivas a las empresas vitivinícolas españolas, estudiando los recursos y las capacidades que disponen, además, de estudiar las estrategias que utilizan sus modelos de negocio (Ferrer, 2018)

Los estudios de benchmarking tratan de dar a conocer la función que tiene cada ciudad ya sea en una sociedad abierta e interrelacionada donde estas compiten y colaboran en un entorno global tratando de identificar los factores que influyen para que estas sean más competitivas y prosperas, aportando referencias útiles que identifican los perfiles urbanos específicos de cada ciudad siendo un punto clave para diseñar políticas urbanas que a la vez tienden a ser importantes basándose en el desarrollo económico y la integración social (Vegara, 2020)

(Sanchez, 2017) sostiene que en Ecuador al igual que otros países en desarrollo se centran en los sectores económicos cuyo fin es producir materia prima y no en sector terciario como es el turismo siendo esta una actividad global. Por ello se busca tomar en cuenta que para Ecuador el sector turístico puede desarrollarse también como un sector competitivo ya que dentro de ello comprende agencia de viajes y turismo, transporte turístico, recreación, etc.

La poca importancia que le dan a la inversión del trabajador en cualquier empresa, son indicadores que perjudican la competitividad de la organización obteniendo como consecuencia que no sean reconocidas en la competitividad nacional e internacional ante esta problemática se presentan estrategias siendo de suma importancia los recursos humanos para mejorar el acrecentamiento de la productividad y competitividad de las organizaciones (Ramirez y Ampudia, 2018)

### **1.1.2 Nivel Nacional**

Existen muchas causas del porqué la mayoría de empresas cierran y otras se desarrollan en el mercado con éxito. Analistas consideran que una de las causas son las inadecuadas políticas de estado además de la falta de financiamiento, problemas económicos, la carencia de capacitación de los ejecutivos hacia sus subordinados, déficit de tecnología del sector donde se está compitiendo.

Dentro de la problemática ventajas competitivas y competitividad institucional en las organizaciones exportadoras nacional, 2006-2017 que afecta tanto a emprendedores y a empresarios tiende asociarse la competitividad empresarial pues hace que aquel empresario pueda asemejar y utilizar la ventaja competitiva haciendo que éste se vuelva en un potencial empresario donde consiga fusionar sus fortalezas y oportunidades en un mundo globalizado (Cajavilca, 2018)

(Oliva y Tavera , 2019) exponen que en la ultima epoca, el Perú ha experimentado un acrecimiento y un dinamismo importante debido a la demanda y atractivos precios en el mercado internacional dentro de ellos destaca la agricultura como la uva que es uno de los productos que lidera el ranking de exportacion agricola en el 2017, por ende el desarrollo y evolución sea sostenible tiene que estar escoltado de una significativa inversion publica así como privada no dejando de lado la infraestructura, tecnologia etc.

(Calderon, 2020) sostiene que aquellas micro y pequeñas empresas peruanas tienen como problema la carencia del buen manejo gerencial, además del desconocimiento de herramientas administrativas por lo que en la mayoría de casos cuando un empresario empieza un negocio no cuenta con una proyeccion a mediano y largo plazo lo que hace que no puedan enfrentarse con éxito ante el mercado global que es altamente competitivo .

(Cahuana, 2019) según el autor la falta de capacitacion en los empresarios genera que estos prioricen mas los factores materiales dejando de lado el valor del recurso humano sin embargo, si éstos se enfocaran en el factor humano a traves de capacitaciones y estudios , se lograria darle un mayor valor al recurso humano lo que

generaría más competitividad y desarrollo dentro de la organización.

### **1.1.3 Nivel local**

La empresa de Servicio Agrícola Latino SAC, se encuentra ubicada en carretera Chiclayo –Ferreñafe km 14, Los algarrobos # 11261, al costado de Caserío Fala, es un negocio dedicado a producir y comercializar arroz para el sector agrícola para comerciantes mayoristas, minoristas a nivel local y regional.

Hoy en día se ha observado que la competitividad es baja, debido a que los trabajadores no se identifican con la empresa en la que afectan sus actitudes, comportamiento en el incremento de las actividades de la empresa en estudio, repercutiendo en la productividad de la empresa.

Además en los últimos años han aparecido más molineras en la misma carretera haciéndose más competitiva con los demás servicios agrícolas que vienen incursionado este rubro.

Asimismo los agricultores que llegan por el servicio de pilado de arroz evidencian muchas veces malestares por la demora en ser atendidos y no brindarles una buena orientación por parte de los trabajadores esto sucede muchas veces en el periodo de campaña debido a que el personal no se abastece.

Por ello contratan personal nuevo que puedan apoyar en la atención durante ese periodo, ocasionando que este nuevo personal no brinde un buen trato a los agricultores ya sea por falta de experiencia o capacitación provocando descoordinaciones funcionales y procesos que de alguna u otra manera afecta su desempeño laboral y por ende la competitividad de la organización.

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 Nivel internacional**

Sánchez (2017) Ecuador, en su investigación denominada “Competitividad Turística de Ecuador – 2017”, cuya finalidad principal fue identificar los factores determinantes de la competitividad turística de Ecuador, en donde se llegó a concluir que el análisis de la competitividad no solo debe estar basado en la teoría clásica, sino también en los elementos que influyen en las empresas competitivas que puedan a su vez generar una ventaja competitiva.

Ramirez y Ampudia (2018) en su investigación factores de competitividad organizacional en el sector comercial, cuya finalidad primordial fue describir los factores de competitividad y concurrencias en el sector comercial de los países de México y Colombia, en la metodología se consideró descriptiva y de campo llegando a la conclusión que la producción, innovación, y calidad son factores de competitividad empresarial que siempre deben estar presentes en el sector comercial.

Sarmiento y Delgado (2021) en su investigación “Dimensiones y variables de competitividad para un mejor desempeño empresarial”. Cuba. Tuvo como fin presentar una propuesta para la medición de la competitividad empresarial mediante variables que responden a la propuesta de dimensiones, donde se realizó un análisis práctico teórico a través de una herramienta de recopilación de información nombrándose Guía de información empresarial, basada en una hoja Excel que facilita su implementación a los especialistas, obteniendo como resultado que es de suma importancia contar con indicadores y dimensiones pues a través de ellos se obtienen valores comparativos lo que hace posible una exitosa posición competitiva en su territorio.

Zayas (2019) en su investigación la competitividad en las organizaciones agropecuarias por medio de la responsabilidad social empresarial, México. Tuvo como finalidad determinar si las empresas son competitivas emanando desarrollo económico a través de la búsqueda de actividades y estrategias de solución social, por medio de la certificación de Responsabilidad. Esta investigación utilizó el método cualitativo, realizó una entrevista tanto a empresarios como a administradores con lo que se buscó tener de conocimiento ¿cuál es la participación de la responsabilidad social teniendo

en cuenta el crecimiento de la competitividad en las empresas?.Obteniendo como resultando que los empresarios si tienen conocimiento de la responsabilidad social pues desarrollan apoyo comunitarios, deportivo y cuidado del ambiente. Concluyendo que las empresas del sector agropecuario conocen de lo que es la responsabilidad social mas no estan informados de los procedimientos que se deben realizar para lograr que la organización este certificada como una entidad socialmente responsable. Además los empleados que se involucran solo se les informa que las empresas si se hacen partícipes de la responsabilidad social pero no estan lo suficientemente capacitados como deberia ser pues como ya se habia mencionado las empresas no cuentan con un certificado de Responsabilidad Social a pesar de ello siguen realizando las actividades de apoyo lo que genera que de alguna u otra manera sea una empresa responsable.

Zamora (2021) en su estudio “Diversificación de la cartera productiva como factor determinante de competitividad en la cooperativa de producción agropecuaria chocounión del cantón quinindé. Mexico, tuvo como finalidad analizar la diversificación de la cartera productiva como factor determinante de competitividad en la cooperativa de producción agropecuaria , se realizo un estudio analitico descriptivo a 32 personas mediante una encuesta y entrevista obteniendo como resultado una propuesta estrategica para la mejora de la cartera productiva a traves de nuevos productos derivados .

### **1.2.2. Nivel nacional**

Aguilar (2018) en su investigacion Sistema de gestión basado en el cuadro de mando integral para la mejora de la competitividad de una empresa del sector industrial ubicado en el distrito de Chorrillos” , tuvo como finalidad analizar la implementacion de un cuadro integral para mejora de la empresa en el sector industrial estando comprobada la poblacion de estudio por todos los procesos que existen dentro de la organización, donde se concluyo que dicha implementacion tuvo resultados favorables, pues debido a este sistema de gestion del cuadro integral mediante actividades se evidencio mejoras, dando como resultado que la empresa se encuentra

en un nivel muy bueno.

Cajavilca (2018) en su estudio "Ventajas competitivas y competitividad empresarial en las organizaciones exportadoras del Perú, 2006-2017". Investigación que se realiza en Perú tiene como objetivo determinar si las preeminencias competitivas organizacionales se corresponden con la competitividad empresarial, aplicándose una encuesta a propietarios de 184 entidades se concluyó que tanto las ventajas competitivas por costo, valor y diferenciación tienen un valor significativo respecto a la productividad, rentabilidad y crecimiento lo que viene siendo un punto clave para que las empresas peruanas se especialicen en dichos sectores productivos.

Calderon, (2020) en su tesis denominada niveles de competitividad y productividad de las empresas de comunidades acreedoras de servicios a minera Yanacocha – 2018, cuya finalidad fue determinar los índices de la idoneidad y la productividad, utilizó el método hipotético deductivo – inductivo donde se identificó los principales problemas existentes y también el método analítico – sintético donde se estudió los hechos de forma integral, se finaliza que aquellos niveles antes mencionados son relativamente altos para las empresas, así mismo los factores que más los caracterizan son innovación en la administración tanto en capacidad de trabajo, liderazgo y trabajo en equipo.

Oliva y Tavera (2019) en su tesis titulada "Impacto en la competitividad de la exportación de uva Iqueña a raíz del desarrollo portuario San Martín", teniendo como objetivo determinar la correspondencia entre la competitividad exportadora de la uva y el desarrollo del Puerto General San Martín llegando a la conclusión que existe una relación competitiva exportadora pues de acuerdo con la investigación cualitativa una vez que esté terminado e implementado el puerto de Pisco potenciará la exportación y se complementará con lo que brinda el puerto del Callao, además que no existirá una relación de costos y de tiempo.

Vela (2017) en su tesis titulada nivel de competencia del sector molinero en el departamento de Lambayeque, 2017, cuyo objetivo fue determinar el nivel de competencia. En su metodología el instrumento que emplearon fue la entrevista, realizándola de forma directa con el entrevistado con los resultados se llegaría a desarrollar la problemática de la investigación y a la vez serviría de ayuda para un

mejor entendimiento del análisis. Llegando a la conclusión que la ubicación de las molineras es una zona estratégica y competitiva pues la comunicaciones son más viables en ese sector, no dejando de lado que se pierda el sentido competitivo además de potenciar sus marcas propias e innovando características fundamentales de un clúster industrial.

### **1.2.3. Nivel local**

Campos (2017) en su estudio titulada estrategias de gestión de la cadena de suministros para la mejora de la competitividad de la pollería Campos Chicken S.R.L. Chiclayo 2017”, cuya finalidad fue plantear un plan de estrategias de gestión de la cadena de suministros con el fin de optimizar la competitividad de la empresa, en la que llegó a la conclusión que coexiste un predominio significativo entre el desarrollo de actividades que se ejecutan en la empresa y los trabajadores, para ello la concentración de las estrategias consentirá conseguir que los trabajadores se integren un poco más y sean más competitivos de esta manera se brindará un mejor servicio de calidad a los compradores.

Fernández (2019) en su investigación clima organizacional para mejorar la competitividad en estación de servicio esperanza S.A.C., en Chiclayo cuyo objetivo fue establecer los cambios de aquella estación en el mejoramiento del clima organizacional y la competitividad, teniendo como metodología un estudio de tipo aplicado con una investigación pre experimental a través de un cuestionario donde se vieron reflejados el bajo desarrollo de competitividad a causa de una falta capacitación de los trabajadores generando una pésima atención y calidad de servicio, finalizando que es necesario el diseño de un programa de clima organizacional.

Con lo anteriormente expuesto se refleja cuán importante es tener un programa de clima organizacional pues a través de las capacitaciones con contenido motivacional, buena comunicación y esmero al cliente ayuda a que los trabajadores internos ofrezcan un excelente servicio.

De los Santos y Valverde (2020) en su tesis “Benchmarking como herramienta para optimizar la competitividad en Grifo San Antonio EIRL, Chiclayo” tiene como finalidad proponer estrategias de benchmarking para mejorar la competitividad. En su

metodología las técnicas que se emplearon fue a través de una encuesta además de utilizar una perspectiva mixto lo que logra asemejar el comportamiento de las personas expuestas bajo el tipo cualitativo en una organización, obteniendo como resultado el diagnostico actual, donde se ve reflejado que existe una planificación del proceso de las operaciones que se ejecutan. Llegando a la conclusión que la empresa siempre busca innovar en sus procesos pero ello deben de apoyarse sobre una planificación y benchmarking para el mejor posicionamiento de la entidad.

Es importante reconocer que a pesar de que una empresa cuente con elementos de planificación siempre va ser conveniente seguir en la búsqueda de nuevas técnicas, de esta manera se mejora el perfil competitivo.

Piminchumo (2018) en su tesis indicadores de gestión comercial y su relación a nivel de competitividad de Nissan maquinarias S.A. Chiclayo, 2017. cuyo objetivo es Establecer la correspondencia que tiene los indicadores de gestión comercial y competitividad. Se muestra una investigación de tipo cuantitativa y no experimental dado que se fijan los sucesos tal y como son en realidad, se realizó una encuesta a 50 trabajadores obteniendo como resultado que la gestión empleada no presenta una eficiencia respecto a los recursos que se desarrollan llegando a la conclusión que en los últimos periodos la competitividad de Nissan ha decaído por falta de innovación y poder de negociación.

A pesar de que Nissan es una marca ya posicionada en el mercado automovilístico en la ciudad de Chiclayo con precios accesibles y asemejados a los de la competencia la falta de autos atractivos que llamen la atención y diversidad de modelos ha ocasionado que el nivel de competitividad sea bajo es por ello que se debe implementar estrategias como promocionar vehículos con tecnología de punta y con modelos innovadores de esta manera la marca volverá a tener posicionamiento y ser más competitivo en el sector automovilístico.

Salas (2016) en su estudio llamado diseño de un modelo de gestión empresarial para el crecimiento económico de las Microempresas comerciales del Mercado Modelo de Chiclayo, estudio que lo desarrollo en el 2016, con el objetivo de diseñar un modelo piloto de gestión empresarial, el autor llega a la conclusión que se acepta emplear el diseño de gestión empresarial en las microempresas.



Bravo (2019) en su investigación titulada aplicación del programa de competencia laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo en eventual Servis S.A – Chiclayo” con el objetivo de la aplicación de un programa de competencia laboral, se realizó la investigación de tipo aplicativo a través de un cuestionario para 30 personas y una entrevista al gerente de la organización donde se pudo asemejar el contexto actual del cometido del personal administrativo donde se concluye que si es necesario tener un programa de aplicación pues con ello mejorara el desempeño y competencia laboral..

Es evidente que para muchas organizaciones hoy en día es indispensable contar con una programación donde se brinden estrategias que puedan fomentar la competitividad en las empresas.

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de la competitividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019?

## **1.4 Aspectos teóricos**

### **1.4.1 Definición**

Según Rubio y Verónica (2015) expresa que la competitividad permite a una organización ser triunfante en el mundo en el que se despliega.

La competitividad viene a ser una característica que toda empresa, sector industrial o país brinda a raíz de sus productos y servicios dependiendo del desarrollo de cada organización ya sea que lo que ofrece sea un producto o servicio de calidad con una buena organización y tecnología, haciendo que sea más productiva y se pueda diferenciar de las demás organizaciones con las que se compite.

Silva (2010) manifiesta como competitividad a la capacidad de una institución que ofrece productos y servicios que satisfacen los items de calidad de los mercados locales y mundiales a precios competitivos ofreciendo un rendimiento apropiado sobre los recursos empleados o consumidos en la producción de ellos.

### **1.4.2 Importancia**

Según Porter (2009) la importancia se describió como estrategia competitiva, y las acciones ofensivas o defensivas de una organización para establecer una posición justificable dentro de una industria, así mismo las cinco fuerzas competitivas que el autor señaló como determinantes de la naturaleza y el grado de competencia que cercaba a una organización, de esta forma buscaba obtener un significativo beneficio sobre la inversión.

Es importante tomar en cuenta los elementos estratégicos, ya que las empresas definen sus estrategias competitivas conllevando a interactuar en el mercado ya sea de manera eficiente y a que segmento de mercado se van a enfocar (Castro, 2010).

### **1.4.3 Dimensiones**

Según Rubio y Verónica (2015) en el ámbito interno de la empresas las dimensiones de la competitividad resultan de los productos o servicios que elaboran y cuyo éxito depende de la calidad del servicio, la producción y las ventajas competitivas.

Es necesario que las empresas cuenten con capital humano necesario, buena infraestructura e incentivos para el comercio internacional trabajando conjuntamente con el sector privado logrando de esta manera una ventaja competitiva.

- a) Calidad del servicio: manifiesta que es la manera conveniente de generar aspectos económicos sea de bienes y servicios que den satisfacción a las expectativas y la necesidad de los clientes.

Calidad es el valor agregado en la cual el consumidor adquiere del producto o servicio lo que a él o ella esté dispuesto a pagar.

Tener un certificado de calidad trae consigo muchas ventajas como son: reducir los costos, facilita la competencia en un mercado determinado, avala una excelente atención a los compradores y acrecienta las utilidades.

Según Galeana y Valenzo (2019) la palabra competitividad hace relevancia a la calidad de los productos pues al tener un producto competitivo en el mercado aumenta el salario de los trabajadores lo que conlleva a que la organización tenga mano de obra calificada de esta manera se obtiene más eficiencia en el uso de la tecnología.

- b) Productividad: se refiere a la razón entre el monto de producto elaborado fijado en una cierta calidad, por tiempo trabajado, así mismo la productividad va obedecer en un grado alto de la tecnología (capital físico) usando calidad en la formación de los empleados (capital humano).

Según Galeana y Valenzo (2019) para que exista una buena productividad la organización debe contar con personal que este sumamente involucrado con la organización, los trabajadores deben ser personas que estén dispuestas a desarrollar su talento y que se fijen en progreso personal como profesional, actitudes que conduzcan a la empresa a obtener nuevos y mejores resultados.

La productividad puede variar debido a sus factores entre ellos los recursos materiales, humanos, tecnológicos y de capital, también influye la manera en

como la empresa está organizada, en cómo se mejoran y desarrolla nuevos productos (Rubio y Verónica, 2015).

- c) Ventaja competitiva: se determina como las características de una organización, país o persona diferenciada de otras por el nivel sobresaliente que tiene para competir, esto determina el triunfo o el desplome de una empresa, por ello la organización debe prevalecer a sus competidores para que pueda subsistir en el mercado competitivo, donde es completamente necesario que cree y desarrolle una ventaja competitiva sostenible.

Es necesario que las empresas cuenten con capital humano necesario, buena infraestructura e incentivos para el comercio internacional trabajando conjuntamente con el sector privado logrando de esta manera una ventaja competitiva. (Buendía ,2013).

Según Hill, Jones y Schilling (2015) la competitividad empresarial; las empresas compiten siendo a un país más competitivo, siendo ellas las bases para el desarrollo nacional, mas no compiten las naciones. Así mismo el autor acontece que la competitividad en la capacidad que posee una empresa para rivalizar con otras alcanzando su máximo beneficio (p.106)

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de competitividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- a) Diagnosticar la calidad de servicio en una empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe 2019.
- b) Medir la productividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.

- c) Identificar la ventaja competitiva en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019

### **1.6 Hipótesis**

El nivel de competitividad es bajo en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.

### **1.7 Justificación**

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) aseveran que la justificación de una investigación consigue ser teórica, metodológica y práctico.

#### **Justificación teórica**

El presente estudio se justifica las teorías relevantes de la competitividad en base a Silva Porter (2010) su definición y en base a Rubio y Verónica (2015) sobre sus dimensiones que permitan tener amplitud de la variable, además de los resultados que se obtengan servirán como antecedente o referencia para próximas investigaciones.

#### **Justificación metodológica**

Siendo el presente estudio un tipo no experimental y transversal, en donde se examinará la variable de estudio a través de información de terceras fuentes.

#### **Justificación práctico**

Porque se examinó la competitividad de la empresa y los aspectos que deben implementarse para mejorar y elevar la rentabilidad.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) aseveran que el tipo de investigación descriptiva indaga las características de la población que se encuentra en estudio y de diseño no experimental pues se observan situaciones que serán analizados.

#### **2.1.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es descriptivo y como diseño es no experimental.

### **2.2. Población y muestra**

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) aseveran que la población es el conjunto de casos que se investiga y la muestra es una parte de lo que se está investigando donde se recolectaran datos específicos.

#### **2.2.1. Población y muestra**

La población está constituida por los 12 colaboradores administrativos de una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe y como muestra se tomará a la misma cantidad de la población conocida como la población censal por ser finita y pequeña.

### **2.3. Variables**

Silva (2010) manifiesta que la competitividad es la cavidad que una organización trata de ofrecer sus bienes para lograr satisfacer de acuerdo a las normas de calidad de los mercados locales y mundiales a precios muy accesibles y sobre todo el buen uso de recursos de producción y empleados.

Los indicadores para calcular el desempeño laboral fueron:

- Alto (Totalmente de acuerdo y de acuerdo).
- Medio (Indiferente).
- Bajo (Desacuerdo y totalmente desacuerdo).

## 2.4. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumento	Escala
Competitividad	Calidad de servicio	Servicio	¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes?	Encuesta/ Cuestionario	Likert
		Satisfacción del cliente	¿Piensa usted que los servicios que ofrece en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, son diversificados? ¿Cree usted que el cliente en la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada? ¿Considera usted que, en la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada?		
		Eficacia	¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades?		
	Productividad	Eficiencia	¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada? ¿Considera usted que en la Empresa de servicio Agrícola– Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades?		
		Mejora continua	¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima? ¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa?		
	Ventaja competitiva	Aprendizaje organizacional	¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe, permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno?		

Fuente: Elaboración Propia



## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

### **2.5.1. Técnicas e instrumento**

En el actual trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta con 10 interrogantes en donde se trabajó a la población censal correspondiente a los 12 colaboradores administrativos en una Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe a través del instrumento como es el cuestionario con escala de Likert.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.651	10

**Fuente:** SPSS Statistics Base, Vs. 24

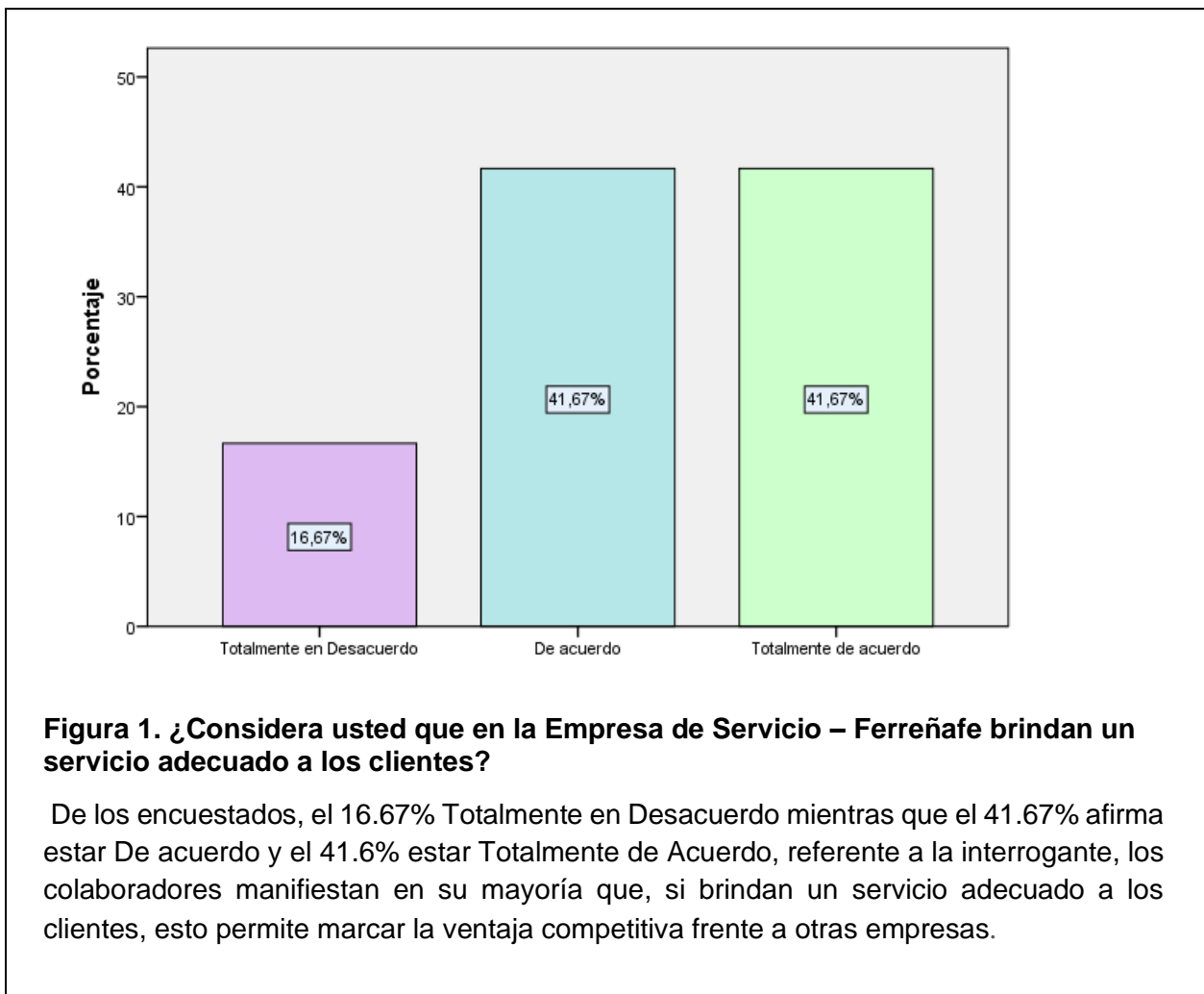
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y gráficos

**Tabla 1: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio – Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	16,7
	De acuerdo	5	41,7
	Totalmente de acuerdo	5	41,7
	Total	12	100,0

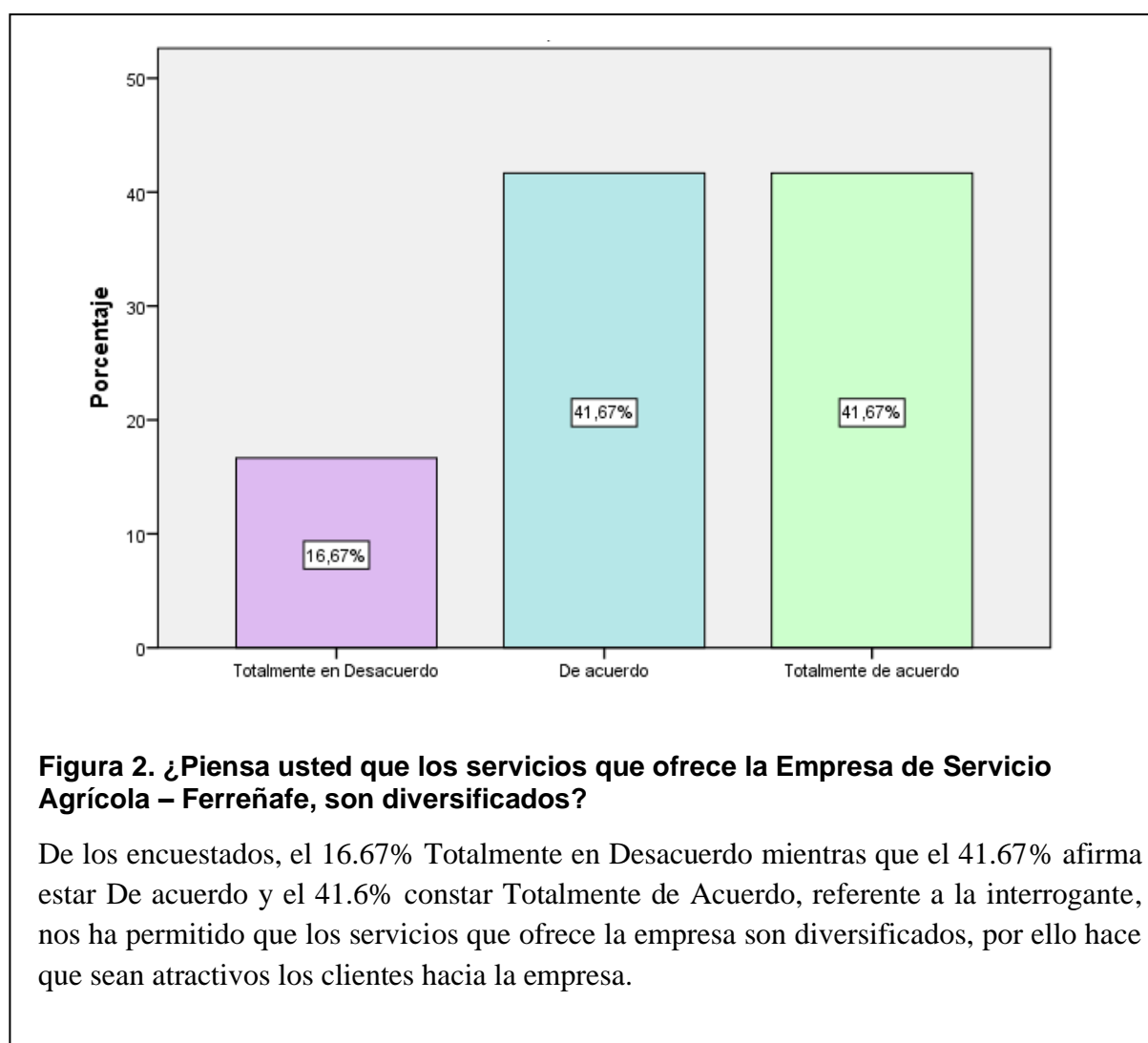
**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



**Tabla 2: ¿Piensa usted que los servicios que ofrece la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, son diversificados?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	16,7
	De acuerdo	5	41,7
	Totalmente de acuerdo	5	41,7
	Total	12	100,0

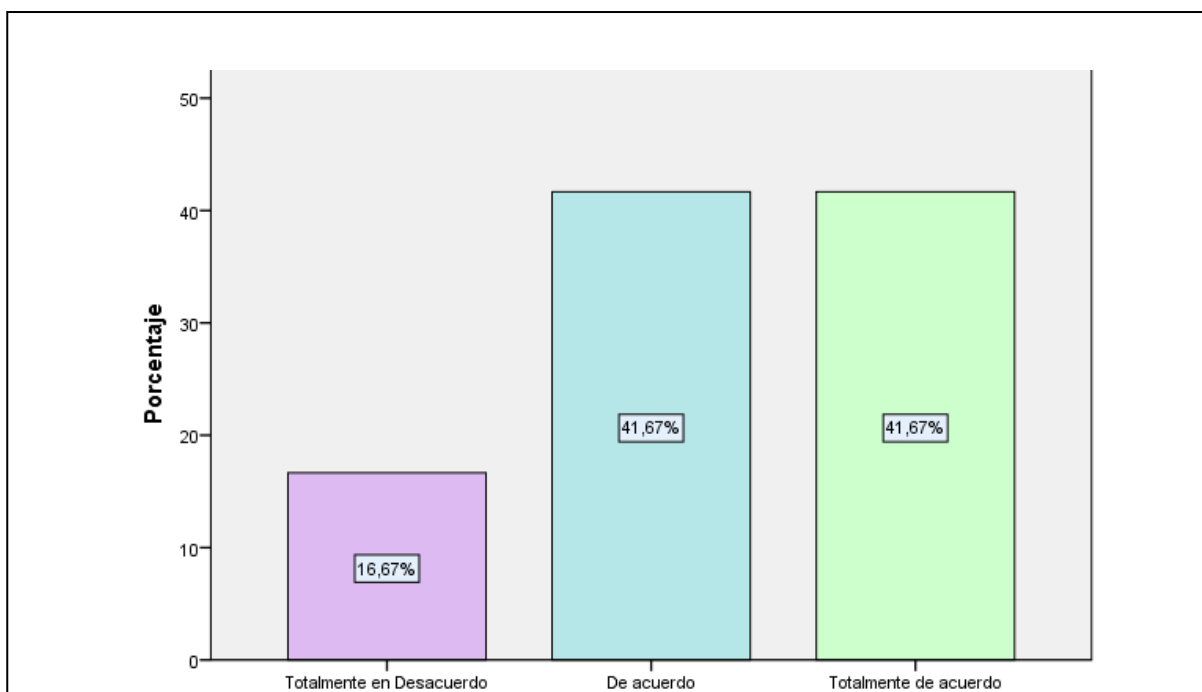
**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



**Tabla 3: ¿Cree usted que el cliente de la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	16,7
	De acuerdo	5	41,7
	Totalmente de acuerdo	5	41,7
	Total	12	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



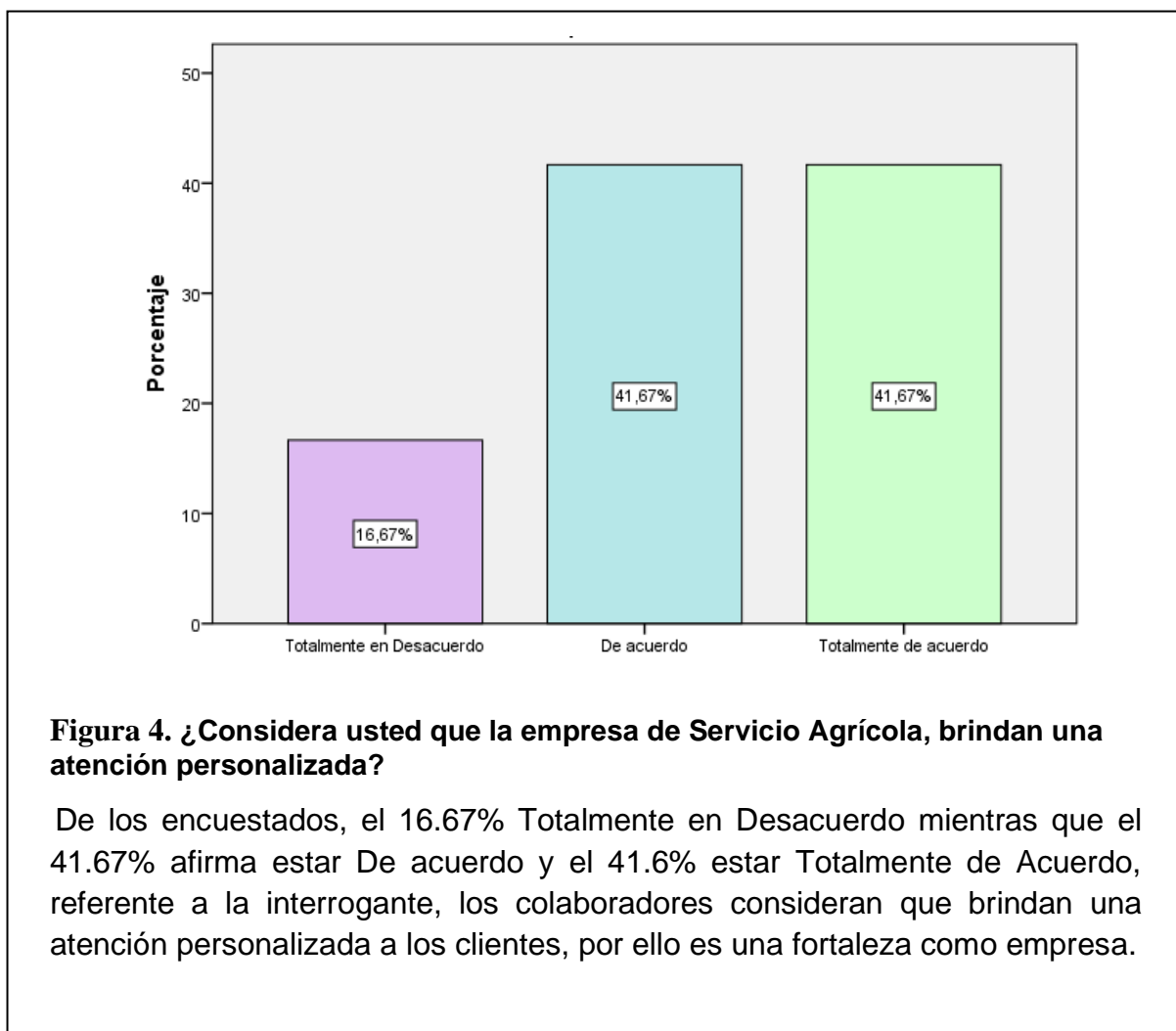
**Figura 3. ¿Cree usted que el cliente de la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada?**

De los encuestados, el 16.67% Totalmente en Desacuerdo mientras que el 41.67% afirma estar De acuerdo y el 41.6% estar Totalmente de Acuerdo, referente a la interrogante, los colaboradores manifestaron que los clientes si se encuentran complacidos, contentos con la atención.

**Tabla 4: ¿Considera usted que la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada?**

		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en Desacuerdo	2	16,7
Válido	De acuerdo	5	41,7
	Totalmente de acuerdo	5	41,7
	Total	12	100,0

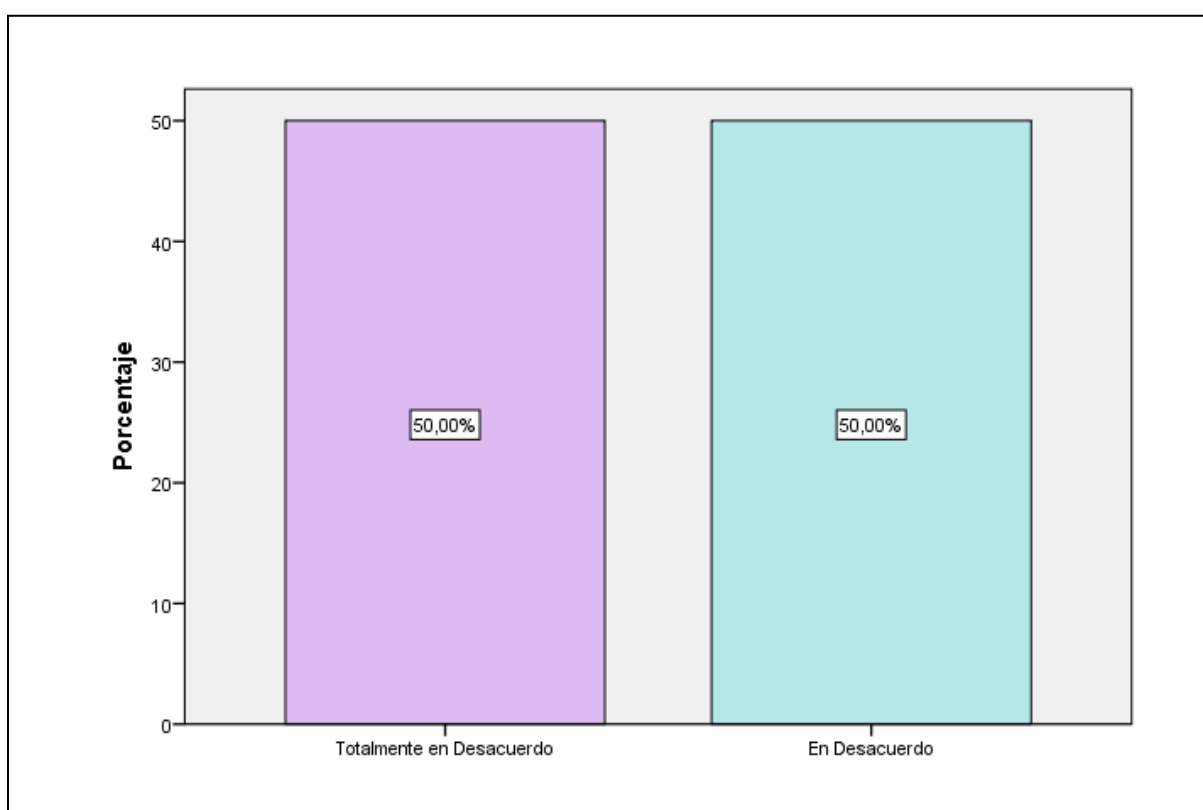
**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



**Tabla 5: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	50,0
	En Desacuerdo	6	50,0
	Total	12	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



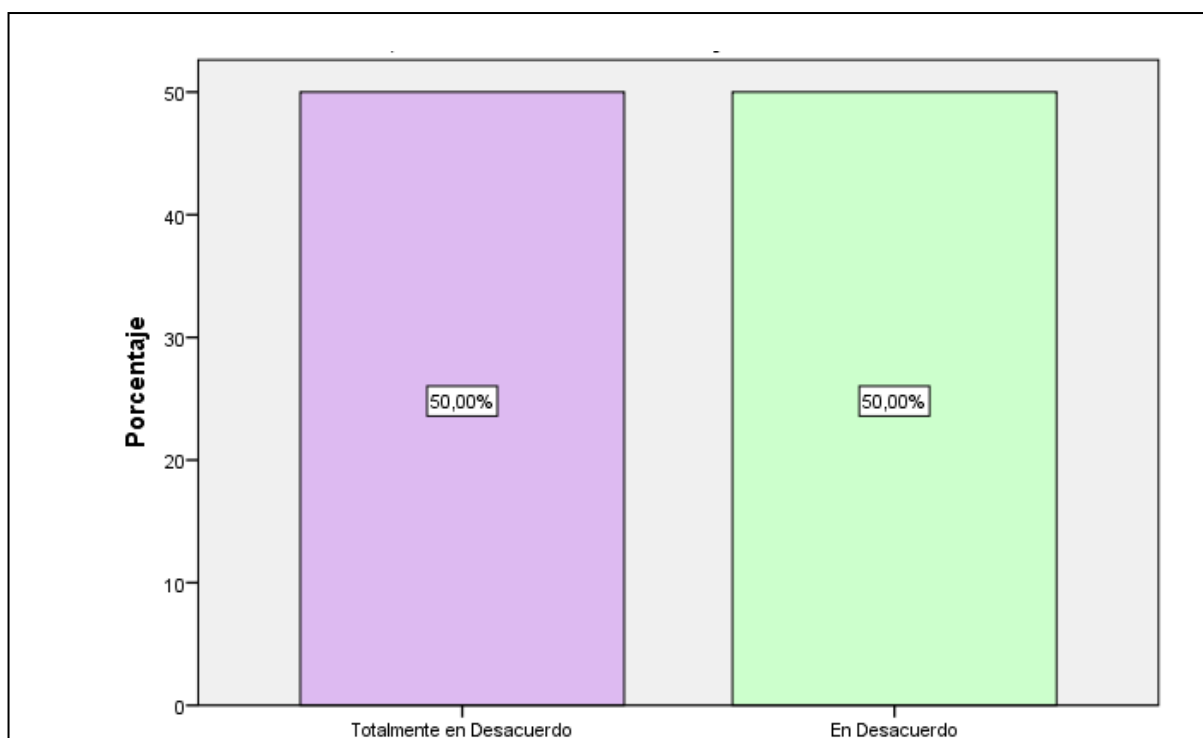
**Figura 5. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades?**

De los encuestados, el 50 % se encuentran totalmente en Desacuerdo, sin embargo el 50% en desacuerdo, referente a la interrogante los colaboradores manifiestan que no son eficientes por motivos que hay carencias de equipos para el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 6: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	50,0
	En Desacuerdo	6	50,0
	Total	12	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



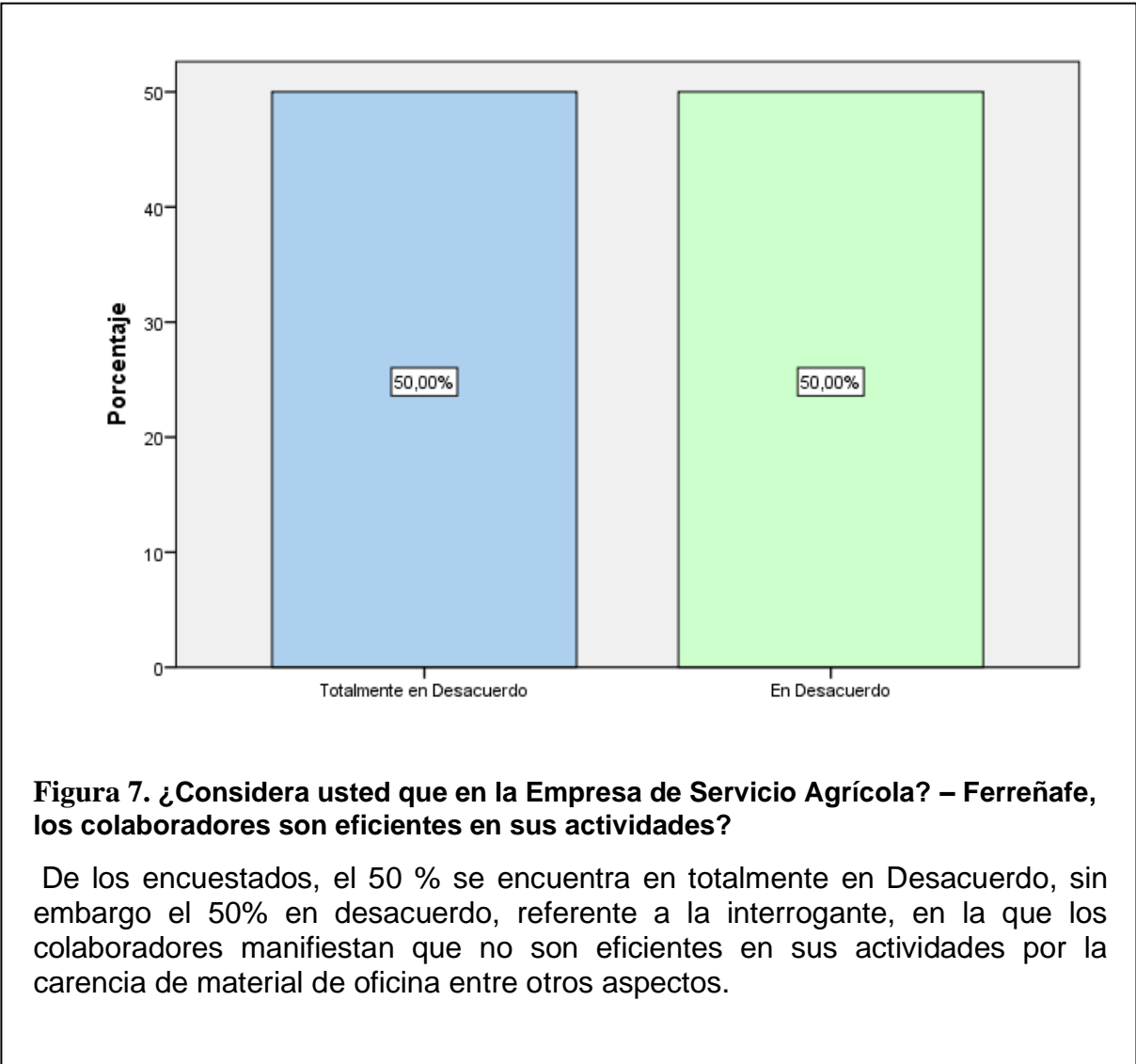
**Figura 6. Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada?**

De los encuestados, el 50 % se encuentran en totalmente en Desacuerdo, sin embargo el 50% en desacuerdo, referente a la interrogante, en la que los colaboradores manifiestan que la eficiencia no es la adecuada por la carencia de ciertos implementos en la empresa, sin embargo, hacen lo posible para su cumplimiento.

**Tabla 7: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	50,0
	En Desacuerdo	6	50,0
	Total	12	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



**Figura 7. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades?**

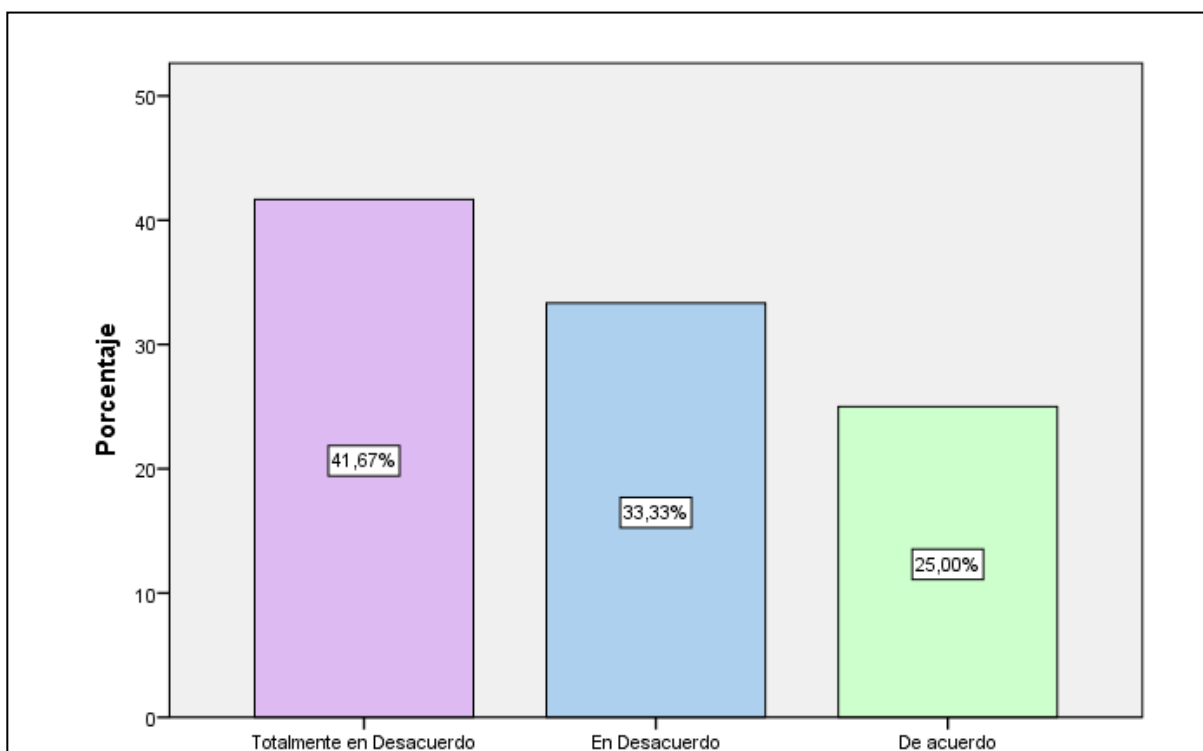
De los encuestados, el 50 % se encuentra en totalmente en Desacuerdo, sin embargo el 50% en desacuerdo, referente a la interrogante, en la que los colaboradores manifiestan que no son eficientes en sus actividades por la carencia de material de oficina entre otros aspectos.



**Tabla 8: ¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	41,7
	En Desacuerdo	4	33,3
	De acuerdo	3	25,0
	Total	12	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



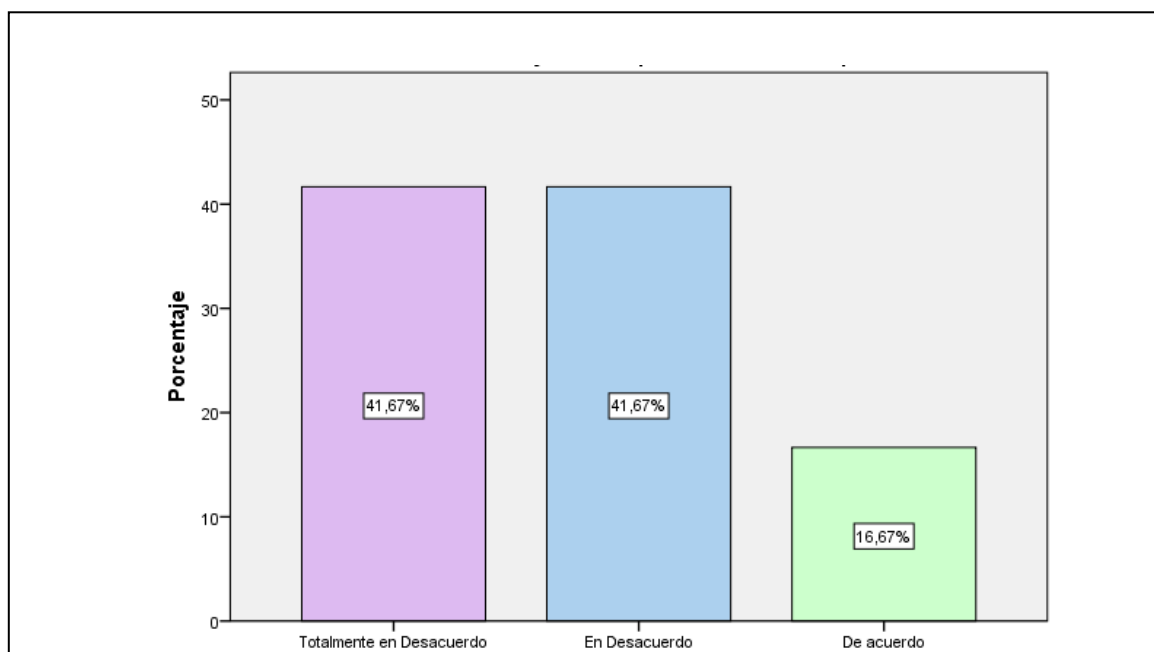
**Figura 8. ¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima?**

De los encuestados, el 25% De acuerdo mientras que el 33.3% en Desacuerdo y el 41.67% se encuentran totalmente en Desacuerdo, considerando la pregunta, los encuestados manifestaron que no por la carencia de medios no pueden desarrollar sus labores en forma óptima.

**Tabla 9: ¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	41,7
	En Desacuerdo	5	41,7
	De acuerdo	2	16,7
	Total	12	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados



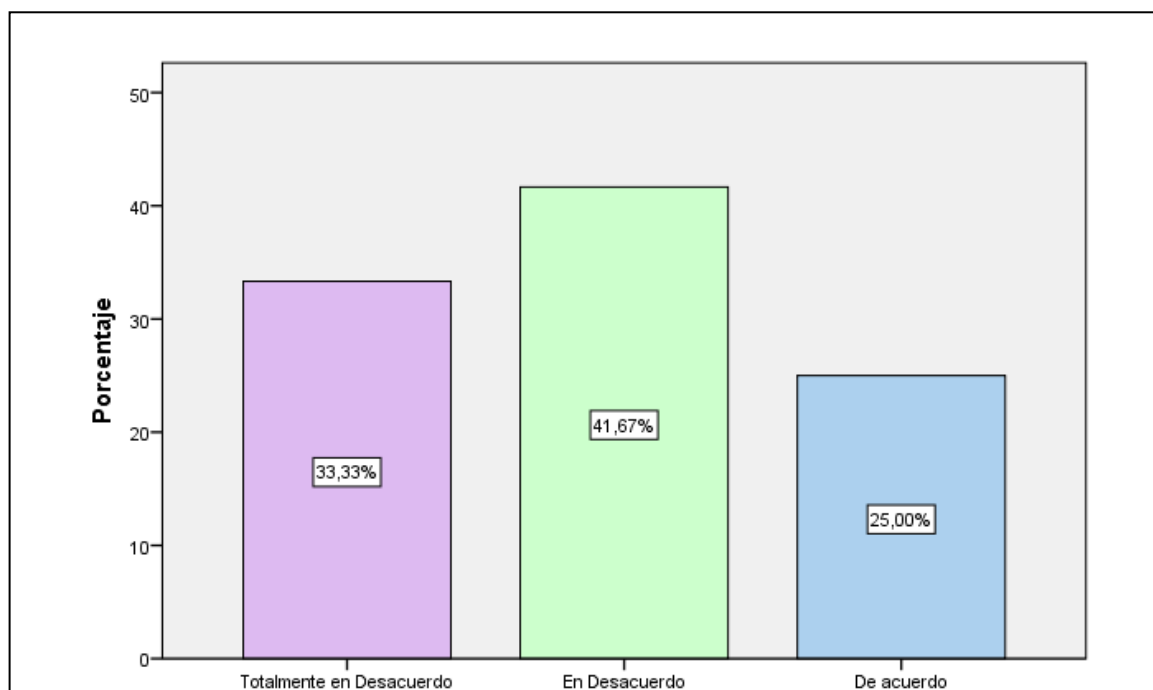
**Figura 9. ¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa?**

De los encuestados, el 16.67% De acuerdo mientras que el 41.6% en Desacuerdo y el 41.6% se sienten Totalmente en Desacuerdo, manifestaron que la empresa no mejora sus procesos por ello la empresa debe aplicar estrategia y planes de contingencia para cambiar esta situación.

**Tabla 10: ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	33,3
	En Desacuerdo	5	41,7
	De acuerdo	3	25,0
	Total	12	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los encuestados

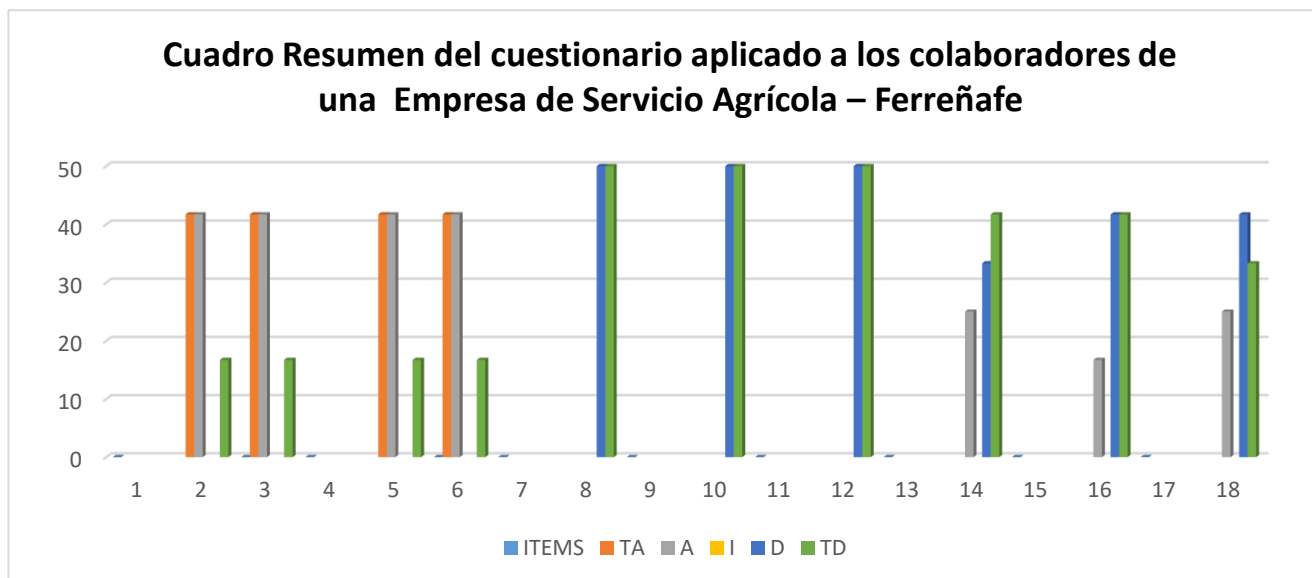


**Figura 10. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno?**

Del total de encuestados, el 25% De acuerdo mientras que el 33.33% Totalmente en Desacuerdo y el 41.67% en Desacuerdo, en donde los colaboradores manifiestan tras los resultados que a la empresa le falta apoyar el aprendizaje continuo y oportuno.

**Tabla 11: Cuadro Resumen del cuestionario aplicado a los colaboradores de una Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe**

ITEMS	TA	A	I	D	TD
¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes?	41.7	41.7			16.7
¿Piensa usted que los servicios que ofrece la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, son diversificados?	41.7	41.7			16.7
¿Cree usted que el cliente en la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada?	41.7	41.7			16.7
¿Considera usted que, en la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada?	41.7	41.7			16.7
¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades?				50.0	50.0
¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada?				50.0	50.0
¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades?				50.0	50.0
¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima?		25.0		33.3	41.7
¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa?		16.7		41.7	41.7
¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno?		25.0		41.7	33.3



**Figura 11. Cuadro Resumen del cuestionario aplicado a los colaboradores de una Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe**

Del total de encuestados, en estos gráficos se observa que la gran colectividad de colaboradores; su competitividad es baja, debido a la carencia de insumos, equipos de escritorio, útiles de oficina para que puedan desarrollar sus funciones

#### **IV. DISCUSIÓN**

La investigación fue realizada de acuerdo a los lineamientos de la universidad Señor de Sipán, generando que los objetivos propuestos se manifiesten satisfactoriamente; los instrumentos utilizados florecieron confiables, siendo los resultados del coeficiente del alfa de Cronbach es .651

Las derivaciones indican que, al ejecutar el análisis correspondiente de los ítems, se consigue como resultado, que la competitividad de los colaboradores es baja (Desacuerdo y totalmente desacuerdo) en una empresa de Servicio Agrícola–Ferreñafe con un 41.7%.

En cuanto al objetivo específico número uno, se manifiesta que la calidad de servicio es alta, sin embargo, se debe tener en cuenta los criterios que dieron a conocer los trabajadores para mejorar la calidad de servicio.

Mientras que el segundo objetivo, se mide la productividad, en la según los resultados se muestra baja, por motivos que los colaboradores cumplen con sus actividades a lo mínimo por la carencia de material, equipos para el buen funcionamiento de la empresa.

Por ello Silva (2010) manifiesta que la competitividad es la capacidad de una institución que ofrece bienes que satisfacen las normas de calidad de los mercados locales y mundiales.

En el presente trabajo se tiene en cuenta a las teorías presentadas por Sánchez (2017) Ecuador, en su tesis denominada “Competitividad Turística de Ecuador – 2017”, siendo su objetivo identificar los factores determinantes de la competitividad turística de Ecuador, en donde se llegó a la conclusión que el análisis de la competitividad no solo debe basarse en la teoría clásica, sino por los elementos que influyen en las empresas competitivas que puedan tener una ventaja competitiva y Távara ( 2015) en su tesis graduada propuesta de un plan estratégico para mejorar la competitividad del servicio de Molinos de la ciudad de Piura 2015”, cuyo objetivo fue proponer un plan de

estrategias, en la que llego a la conclusión que coexiste una influencia reveladora entre el desarrollo de las operaciones y los trabajadores.

Finalmente, se pudo dar a conocer que para que la empresa mejore su competitividad debe tomar en cuenta los resultados obtenidos, que no son malos sin embargo no se puede descuidar a los colaboradores para incentivarlos y que ellos sientan el compromiso con la organización, aceptando la hipótesis trazada en el trabajo de investigación.

## **V. CONCLUSIONES**

La productividad es baja, por ello el gerente debe analizar los resultados y aplicar procedimientos que mejoren la situación de acuerdo a lo observado.

La atención de los servicios es buena por parte de los colaboradores, sin embargo, deben implementar con los equipos y accesorios para cumplir con eficiencia sus labores en la organización.

Mediante capacitaciones mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores para mejorar la competitividad.

## VI. REFERENCIAS

- Aguilar, R. (2018) *“Sistema de gestión basado en el cuadro de mando integral para la mejora de la competitividad de una empresa del sector industrial ubicado en el distrito de Chorrillos”*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967004/html/>
- Bravo, S. (2019) *“Aplicación del programa de competencia laboral para mejorar el desempeño del personal administrativo de la empresa eventual Servis S.A – Chiclayo”*. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36591/Bravo\\_BSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36591/Bravo_BSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Buendia, E. (2013) *“El papel de la ventaja competitiva”*. *Analisis Economico*, Vol.XXVIII, 55-78. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/413/41331033004.pdf>
- Cahuana, R. (2019) *“El rol del capital humano capacitado para lograr ventaja competitiva en la mype de lima metropolitana”*. Recuperado de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2291/NEG\\_T030\\_46435560\\_T%20%20CAHUANA%20ARAUJO%20RENATO%20ESTEBAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2291/NEG_T030_46435560_T%20%20CAHUANA%20ARAUJO%20RENATO%20ESTEBAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cajavilca, W. (2018) *“Ventajas competitivas y competitividad empresarial en las empresas exportadoras peruanas, 2006-2017”*. Recuperado de <https://1library.co/document/zkk40dez-ventajas-competitivas-competitividad-empresarial-empresas-exportadoras-peruanas.html>
- Calderon, C. (2020) *“Niveles de competitividad y productividad de las empresas de comunidades prestadoras de servicios a minera yanacocha – 2018”*. Recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4057/Tesis%20%20C%20%20A9sar%20Calder%20%20B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, M. (2017) *“Estrategias de Gestión de la Cadena de suministros para la mejora de la competitividad de la pollería Campos Chicken S.R.L. Chiclayo 2017”*. Recuperado de



<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4854/Campos%20Leyva%20%26%20Ram%c3%adrez%20Weepio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, E. (2010) “*Las estategias competitivas y su importancia en la buena gestion de las empresas*”. Recuperado de <file:///C:/Users/Carla/Downloads/7073-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9673-1-10-20130128.pdf>

De los Santos, O y Valverde, A (2020) “*Benchmarking como herramienta para mejorar la competitividad en Grifo San Antonio EIRL, Chiclayo*”. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52765/De%20los%20Santos\\_POV-Valverde\\_HAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52765/De%20los%20Santos_POV-Valverde_HAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, J. (2019) “*Clima Organizacional Para Mejorar la Competitividad en Estación de Servicio Esperanza S.A.C., Chiclayo*”. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38261/Fernandez\\_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38261/Fernandez_CJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferrer, J. (2018) “*Factores de competitividad del sector vitivinicola español*”. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=257893>

HHernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra. México*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) *Metodología de la Investigación científica*. Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Galeana, E. y Valenzo, M. (2019) “*La competitividad como estrategia de crecimiento en las organizaciones*”. Recuperado de [https://www.ecorfan.org/handbooks/Handbooks\\_La\\_competitividad\\_como\\_estrategia\\_de\\_crecimiento\\_en\\_las\\_organizaciones\\_TI/Handbooks\\_La\\_competitividad\\_como\\_estrategia\\_de\\_crecimiento\\_en\\_las\\_organizaciones\\_TI\\_1.pdf](https://www.ecorfan.org/handbooks/Handbooks_La_competitividad_como_estrategia_de_crecimiento_en_las_organizaciones_TI/Handbooks_La_competitividad_como_estrategia_de_crecimiento_en_las_organizaciones_TI_1.pdf)

Hill, Jones y Schilling (2015). *Administración estratégica*. Recuperado de [https://issuu.com/cengagelatam/docs/hill\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/hill_issuu)

Oliva, L. y Tavera, K. (2019) “*Impacto en la competitividad de la exportaciones de uva*

*en la región Ica a raíz del desarrollo portuario del puerto general San Martín*". Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625756/Oliva\\_OL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625756/Oliva_OL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Piminchumo, P. (2018) "*Indicadores de Gestión comercial y su relación en el nivel de competitividad de Nissan maquinarias S.A. Chiclayo, 2017*". Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27220/Piminchumo\\_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27220/Piminchumo_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Porter, M. (2009) *Ser competitivo*. España, Edición Deusto. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=ClgKoErmS\\_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ClgKoErmS_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Ramirez, R. y Ampudia, D. (2018) *Factores de competitividad empresarial en el sector comercial. Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo* . Recuperado de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2249/Post%20print%20Factores%20de%20Competitividad%20Empresarial%20en%20el%20Sector%20Comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rubio, L. y Verónica, B. (2015) *El poder de la Competitividad* . 1 Ed. *Electronica.Mexico. Fondo de Cultura Económica. Editorial*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=2eAcDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=competitividad&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=competitividad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2eAcDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=competitividad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=competitividad&f=false)

Salas, R. (2016). *Diseño de un modelo de gestión empresarial para el crecimiento económico de las microempresas comerciales del Mercado Modelo de Chiclayo 2014*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

Sánchez, D. (2017) Tesis "Competitividad Turística de Ecuador – 2017". Recuperado de [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13318/Tesis%](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13318/Tesis%20Competitividad%20Turistica%20de%20Ecuador%202017.pdf)

Silva, I. (2010). *Artículo científico Competitividad*. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/eea/Competitividad.htm>

Sarmiento, Y. y Delgado, M. (2021) "*Dimensiones y variables de competitividad para un mejor desempeño empresarial*". Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612021000200006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612021000200006&script=sci_arttext&tlng=en)

Vegara, A. (2020) "*Factores críticos para la competitividad de las ciudades*". Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=283021>

Vela, L. (2017) "*Nivel de competencia del sector molinero en el departamento de lambayeque – 2017*", Recuperado de <https://web.ua.es/es/giecryal/documentos/molinero-lambayeque.pdf>

Zayas, I. (2019) "*La Competitividad en las Empresas Agropecuarias a través de la Responsabilidad Social Empresarial*". Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/141/14162394001/html/>

Zamora, E. (2021) "*Diversificación de la cartera productiva como factor determinante de competitividad en la cooperativa de producción agropecuaria chocounión del cantón quinindé. Mexico*". Recuperado de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3079/1/ZAMORA%20ANDR ADE%20%282%29.pdf>

## VII. ANEXOS

### ENCUESTA

Instrucciones: lea siguiente preguntas y marque con un X la respuesta que crea conveniente. El presente instrumentos es para obtener respuestas sobre la competitividad de una empresa de Servicio Agrícola - Ferreñafe 2019.

SEXO: F ( )            M ( )

Nº	Ítems	TA	DA	I	ED	TD
1	¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes?					
2	¿Piensa usted que los servicios que ofrece en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, son diversificados?					
3	¿Cree usted que el cliente en la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada?					
4	¿Considera usted que, en la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada?					
5	¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades?					
6	¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada?					
7	¿Considera usted que en la Empresa de servicio Agrícola– Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades?					
8	¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima?					
9	¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola– Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa?					
10	¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? – Ferreñafe, permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno?					


**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Ericka Julissa Suy Suy Ch.
	<b>PROFESIÓN</b>	Lc. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	7 años
	<b>CARGO</b>	Docente.
<b>GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA JET PERÚ S.A. – CHICLAYO 2019</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CASTRO PAIVA CARLA ELIZABETH	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar el nivel de competitividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la calidad de servicio en una Empresa Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> <li>• Medir la productividad en una Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> <li>• Identificar la ventaja competitiva en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> </ul>	
<p> <b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b> </p>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>                     El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.                 </p>	

I. VARIABLE	
1. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Piensa usted que los servicios que ofrece en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe, son diversificados?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cree usted que el cliente en la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera usted que, en la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola - Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola - Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera usted que en la Empresa de servicio Agrícola- Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? - Ferreñafe,	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno?	<hr/> <hr/>
---	-------------

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>10</u> N° TD <u>-</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	<hr/>
<b>3. OBSERVACIONES</b>	Ninguna


---

 JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Noelia Alarcón Díaz</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. Educación</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Mg. Educación</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>15 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente</i>
<b>GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA JET PERÚ S.A. – CHICLAYO 2019</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CASTRO PAIVA CARLA ELIZABETH	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Determinar el nivel de competitividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019	
	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la calidad de servicio en una Empresa Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> <li>• Medir la productividad en una Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> <li>• Identificar la ventaja competitiva en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	



I. VARIABLE	
1. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Piensa usted que los servicios que ofrece en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe, son diversificados?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cree usted que el cliente en la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera usted que, en la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola - Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola - Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera usted que en la Empresa de servicio Agrícola- Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? - Ferreñafe,	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno?	_____ _____ _____
---	-------------------------

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>10</u> N° TD <u>-</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Milagros del Pelar Josa Ruiz</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Mg. Gestión Pública</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>10 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente.</i>
<b>GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA JET PERÚ S.A. – CHICLAYO 2019</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	CASTRO PAIVA CARLA ELIZABETH	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Determinar el nivel de competitividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019	
	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar la calidad de servicio en una Empresa Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> <li>• Medir la productividad en una Empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> <li>• Identificar la ventaja competitiva en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</li> </ul>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

I. VARIABLE	
1. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe brindan un servicio adecuado a los clientes?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Piensa usted que los servicios que ofrece en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe, son diversificados?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Cree usted que el cliente en la Empresa de Servicio Agrícola, se siente complacido por la atención brindada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera usted que, en la empresa de Servicio Agrícola, brindan una atención personalizada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola - Ferreñafe, los colaboradores son eficaces en sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola - Ferreñafe, la eficiencia de los trabajadores es adecuada?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Considera usted que en la Empresa de servicio Agrícola- Ferreñafe, los colaboradores son eficientes en sus actividades?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Considera usted que los medios que se le otorgan para el desempeño de sus labores son utilizados de forma óptima?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree usted que en la Empresa de Servicio Agrícola- Ferreñafe, constantemente se mejoran los procesos en la empresa?	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera usted que en la Empresa de Servicio Agrícola? - Ferreñafe,	TA( / ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

permite a los colaboradores un aprendizaje continuo y oportuno?	_____
	_____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>10</u> - N° TD <u>-</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	_____
<b>3. OBSERVACIONES</b>	_____

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO



## Servicio Agrícola Latino S.A.C.

Empresa Peruana al servicio de la Industria Molinera de arroz

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Docena de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán

Ferreñafe, 18 de Enero del 2019

Por medio de la presente hago constar la aceptación por parte de nuestra empresa al estudiante de la Universidad Señor de Sipán del IX ciclo de la Escuela Académico Profesional de Administración, **CARLA ELIZABETH CASTRO PAIVA** con código 2171802542, identificado con DNI: 72842708, a realizar su proyecto de investigación titulado: **Competitividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019**, así como también a aplicar su instrumento de recolección de datos.

Atentamente

SERVICIO AGRÍCOLA LATINO S.A.C.

Mercedes M. Calvo Piscocoy  
ADMINISTRACION

**PRINCIPAL:**  
Calle 10 de Agosto 1785 - (Calle 10 de Agosto - La Victoria - Lima)  
**SUCURSAL:**  
Los Algarrobos - E201 2° N° (Calle 10 de Agosto - Ferreñafe)  
Calle 10 de Agosto - Ferreñafe  
Móv: 975087158  
Tel: 074 - 612732

E-mail: [mercedescalvo@sal.com](mailto:mercedescalvo@sal.com)

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

OBJETIVO GENERAL	PROBLEMA	HIPOTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	VARIABLE
<p>Determinar el nivel de competitividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019</p>	<p>¿Cuál es el nivel de competitividad en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019</p>	<p>El nivel de competitividad es bajo en una empresa de Servicio Agrícola – Ferreñafe 2019.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Productividad</p> <p>Ventaja competitiva</p>	<p>Servicio</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Mejora continua</p> <p>Aprendizaje organizacional</p>	<p>Competitividad</p>

Fuente: Elaboracion propia

Chiclayo, 13 de diciembre de 2021.

**VISTO:**

El Oficio N°0331-2021/FACEM-DA-USS, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación, en vías de regularización, del Trabajo de Investigación, de la egresada de la EAP de Administración, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR**, en vías de regularización, el Trabajo de Investigación, de la egresada de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

AUTOR	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CASTRO PAIVA CARLA ELIZABETH	COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO AGRICOLA - FERREÑAFE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



*Fiorella Molinelli*

**Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo**  
Decana (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



*Liset Silva*

**Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



## FORMATO T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 13 de Enero del 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Castro Paiva Carla Elizabeth con DNI 72842708

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO AGRICOLA – FERREÑAFE 2019, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CASTRO PAIVA CARLA ELIZABETH	72842708	

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA DE  
SERVICIO AGRICOLA – FERREÑAFE 201  
9**

AUTOR

**Carla Elizabeth Castro Paiva**

RECuento DE PALABRAS

**5623 Words**

RECuento DE CARACTERES

**31334 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**33 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**275.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 20, 2022 9:06 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 20, 2022 9:08 AM GMT-5**

### ● 18% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

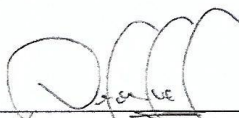
### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°1084 – FACEM – USS - 2021, presentado por el / la Egresado(a), **CARLA ELIZABETH CASTRO PAIVA**, Titulada **COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO AGRICOLA – FERREÑAFE 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de abril del 2022



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## FOTOS DE LA ENCUESTA REALIZADA



*Figura 12: Encuesta realizada*  
*Fuente: Elaboracion propia*



*Figura 13: Encuesta realizada*  
*Fuente: Elaboracion propia*