



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO
DEL RUBRO RESTAURANTES DEL ASENTAMIENTO
HUMANO DE LA AV. INTEGRACIÓN DE NUEVO
CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTOR

Br. Tapia Inciso Elvis Edson

ASESOR

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**CHIMBOTE – PERÚ
2019**

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mg. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios a mis padres y a mi hermana por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi vida, que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar hacer un profesional de la patria, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este, me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis objetivos.

DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a mis padres,
que siempre me apoyaron
incondicionalmente en la parte
moral y económica para poder
llegar a ser un profesional.*

*A mi hermana por el apoyo
que siempre me brindo día a
día en transcurso de cada
año de mi carrera
universitaria.*

*Y a la universidad, gracias por
haberme permitido formarme en
ella, y a todas las personas que
fueron participes de este
proceso, ya sea de manera
directa e indirecta, gracias a
todos ustedes.*

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento humano de la av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de la información, la población estuvo conformada por 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, a través de la técnica la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 66,7% tienen una edad promedio de 31 a 50 años. El 50% tiene un grado de instrucción superior no universitario. El 66,7% tiene un tiempo de permanencia de 0 a 5 años. El 100% tiene de 1 a 5 trabajadores. El 66,7% son familiares. El 100% fueron creadas para generar ganancia. El 50% tiene poco conocimiento del término gestión de calidad. El 66,7% no emplea ninguna técnica. El 66,7% tiene poca iniciativa. El 83,3% emplea la evaluación. El 83,3% no contribuye a la mejora de su empresa. El 50,0% tiene poco conocimiento del término competitividad. El 66,7% es competitiva. El 50,0% considera la calidad del producto y/o servicio. El 83,3% no emplean herramientas administrativas. Finalmente se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, son dirigidas por personas adultas, que cuentan con experiencia en el cargo, y que no emplean ninguna herramienta de gestión de calidad, para lograr una ventaja competitiva.

Palabras Clave: Gestión de Calidad y Competitividad, Micro y Pequeñas empresas, Representantes.

ABSTRAC

The present research study the main objective of this research study was to determine the main characteristics of the Quality and Competitiveness Management of the micro and small companies of the service sector of the restaurant sector of the human settlement of the av. Integration of New Chimbote, 2017. The research was of a non-experimental - transversal - descriptive design, for the collection of information, the population consisted of 6 micro and small companies, to whom a questionnaire of 19 closed questions was applied, to Through the survey technique, obtaining the following results: 66.7% have an average age of 31 to 50 years. 50% have a higher degree of non-university education. 66.7% have a residence time of 0 to 5 years. 100% have 1 to 5 workers. 66.7% are relatives. 100% were created to generate profit. 50% have little knowledge of the term quality management. 66.7% do not use any technique. 66.7% have little initiative. 83.3% use the evaluation. 83.3% does not contribute to the improvement of your company. 50.0% have little knowledge of the term competitiveness. 66.7% is competitive. 50.0% considers the quality of the product and / or service. 83.3% do not use administrative tools. Finally, it is concluded that most of the micro and small companies in the service sector of the restaurant industry are directed by adults, who have experience in the position, and who do not use any quality management tool to achieve a competitive advantage.

Key Words: Quality and Competitiveness Management, Micro and Small companies, Representatives.

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
CONTENIDO	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
IV. METODOLOGÍA	28
4.1 Diseño de la Investigación	28
4.2 Población Muestral	28
4.3 Definición y Operacionalización de las variables	29
4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	32
4.5 Plan de Análisis	32
4.6 Matriz de Consistencia	33
4.7 Principios éticos	35
V. RESULTADOS	36
VI. CONCLUSIONES	47
Referencias	48
Anexos	51

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del

distrito de Nuevo Chimbote, 2017.....	367
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.	37
Tabla 3 Características de la Gestión de Calidad y Competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.	39
Figuras (Anexos)	
Figura 1 Edad del Representante	61
Figura 2 Genero del Representante	61
Figura 3 Grado de instrucción del Representante.....	62
Figura 4 Cargo del Representante	62
Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo	63
Figura 6 Tiempo de permanencia en el rubro.....	64
Figura 7 Número de Trabajadores	65
Figura 8 Personal que labora en la empresa	65
Figura 9 Objetivo de creación	65
Figura 10 Conoce el término gestión de calidad	66
Figura 11 Técnicas modernas que emplea en su negocio.....	66
Figura 12 Dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad	67
Figura 13 Técnicas que emplea para medir el rendimiento personal	67
Figura 14 La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	68
Figura 15 Conoce el término de competitividad	68
Figura 16 Considera que su empresa es competitiva.....	69
Figura 17 En qué se diferencia de su competencia.....	69
Figura 18 Ha implementado alguna herramienta administrativa para mejorar la competitividad de su empresa.....	70

Figura 19 Qué tipo de herramienta administrativa ha implementado para mejorar la competitividad de su empresa..... 70

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos las micro y pequeñas empresas han sido de gran importancia y de gran relevancia para el país, por la gran cantidad de empleo que generan estas empresas y por su contribución con el producto bruto interno del país (PBI), a medida que estas empresas van incorporándose y creciendo en el mercado generan competencia, es por esto que a medida que la competencia es cada vez mayor, las micro y pequeñas empresas deben implementar herramientas estratégicas que le permitan generar ventajas competitivas ante otras posibles competencias. *En Europa las micro y pequeñas empresas son considerados fuentes de producción, debido al enorme aporte que generan estas empresas, no solo por la cantidad de empleo que genera, sino también por su enorme contribuir a la economía de sus países donde desarrollan su actividades, según Delgado (2013) las microempresas en España, en general, en todos los momentos, pero en especial en este tan crítico, desde el punto de vista económico tiene gran importancia, y le tienen que dar una relevancia especial, todas las instituciones públicas y entidades privadas, para que puedan desarrollarse a través de ideas y proyectos, que formen microempresas y empecemos por el autoempleo, además las microempresas en España, suponen más del 80% del PBI. Esto se debe a que las microempresas en España en los últimos años han tomado participación e importancia en su estructura económica en el País, pero algunas suelen desaparecer debido a las malas gestiones que realizan sus gestores, esto se debe a que no aplican herramientas estratégicas que les permitan gestionar con calidad, lo que genera como resultado una mala gestión que origina la pérdida completa de la empresa en el mercado.*

Por otro lado García (2010) señala que en Estados Unidos, aunque las condiciones actuales para iniciar o consolidar una actividad productiva no son óptimas, este país continua ofreciendo buenas oportunidad a las personas creativas y emprendedoras, ofreciendo cada año y mejores condiciones para iniciar, desarrollar y consolidar pequeños emprendimientos. Las cifras demuestran que un 52% de los empleos provienen de las pequeñas empresas, ofreciendo más oportunidades de empleo a nuevos grupos como personas mayores, jóvenes y estudiantes o trabajadores de media jornada; más de 9 millones de negocios pertenecen a mujeres. Pero en Estados Unidos estas micro y pequeñas empresas, deben desarrollar sus actividades gestionando con calidad, de manera eficaz y eficiente, debido a la gran cantidad de clientes exigentes, es por ello que estas empresas deben ser competitivas en el mercado, aplicando herramientas

estratégicas que le permitan brindar un producto y/o servicio de calidad y a su vez diferenciarse de las otras empresas.

En un artículo publicado por la (Comisión Nacional para el uso eficiente de la Energía (2017) manifiesta que en México las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMes), son un elemento fundamental para el desarrollo económico de México, tanto por su contribución al empleo, como por su aportación al producto bruto interno (PBI) y su propia competitividad. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas tienen una gran participación en la estructura económica de México, y la competitividad que existen entre estas empresas, y que solo algunas de estas micro y pequeñas empresas utilizan herramientas estratégicas que permita la diferenciación y posicionamiento de su producto y/o servicio.

Según lo menciona Aira (2012) en Argentina las micro y pequeñas empresas se caracterizan por el uso discrecional del poder que realiza el empresario, tratando de reemplazar la carencia de conocimientos formales de administración con su conocimiento en base a la experiencia, es decir no tiene una educación formal vinculada a la gestión empresarial, el empresario argentino se hace con la experiencia a base de prueba y error. La gran informalidad que caracteriza a la mype argentinas se debe a que casi el 50% de empresarios son hijos de empresarios. Los empresarios argentinos siempre están con mucho trabajo pues no son capaces de delegar funciones, pues no tienden a brindar información con facilidad por miedo a perder su ventaja competitiva. Las micro y pequeñas empresas en Argentina, suelen desaparecer del mercado debido a la falta de preparación de los empresarios o dueños de estas empresas, no cuentan con los conocimientos necesarios para gestionar con calidad y no emplean herramientas estratégicas que les permitan ser competitivo ante otras posibles empresas.

En Perú las micro y pequeñas empresas suelen desarrollar sus actividades de manera informal, lo que le impide crecer y desarrollarse como empresa, sin competir con otras del empresas del mismo rubro o diferente sector, según lo señala Zúñiga (2015) en el Perú, si bien es cierto las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel fundamental en la economía del país, contribuyendo a la creación de empleo, disminuyendo la pobreza e incrementando el producto bruto interno, pero es conveniente indicar que nuestras micro y pequeñas empresas todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus bajos niveles de gestión de calidad, y la carencia de uso de técnicas y herramientas de gestión no le permite adaptarse a los nuevos flujos

de información. *En el Perú existen muchas micro y pequeñas empresas que son gestionadas sin calidad, y que toman decisiones de manera cotidianas se basan en el día a día, es por eso que estas empresas suelen desaparecer del mercado debido a la gran competencia y la cantidad de clientes exigentes que existen actualmente.*

En el departamento de Ancash las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, suelen tener mayor aceptación y una gran demanda en el mercado, es por ello que los microempresarios o dueños de estos negocios, suelen esforzarse por mejorar la calidad de sus productos y/o servicios, pero a veces muchas de estas micro y pequeñas empresas suelen fracasar debido a la gran competencia que este sector y rubro tienen, esto se debe a que estos empresarios no gestionan con calidad y que no aplican ninguna herramienta estratégica que permita competir con estas empresas que si son gestionadas con calidad.

En Nuevo Chimbote las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, se puede observar que la mayoría de estas empresas suelen desarrollar sus actividades de manera empírica, sin aplicar herramientas o técnicas de gestión, brindando un producto y/o servicio deficiente, lo que origina como resultado clientes insatisfechos, optando a que los clientes suelen irse a la competencia, por ende el resultado del problema es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.

Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.

Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.

Elaborar un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.

La presente investigación se justifica porque presenta los razonamientos teóricos y técnicos prácticos bien sustentados en otros estudios y experiencias, las cuales indican la utilidad, relevancia, factibilidad y conveniencia que tiene la realización de la presente investigación. La metodología de la investigación fue no experimental-transversal-descriptiva.

Presenta los razonamientos metodológicos e indica el aporte de la investigación a otras investigaciones así como el diseño utilizado.

La presente investigación justifica el estudio considerando que: Es útil investigar el problema formulado para entender mejor la practicidad de las técnicas mencionadas en el estudio y la posibilidad de ser adecuadas conforme las diversas necesidades que las MYPES afrontan en el mercado peruano e inclusive internacional. El motivo principal de esta investigación se fundamenta en la necesidad de conocer cuál es el modelo de gestión, las ideas principales que en ellos priman y que practican en las microempresas a fin que nos permita establecer la idea central que tienen para conducir sus negocios. Se empleará instrumentos y técnicas de investigación como encuestas, entrevistas, y la observación.

Indica la aplicabilidad de la investigación tanto académica como institucional y su proyección en las micro y pequeñas empresas en la sociedad, asimismo posibilitara a los representantes y directivos de las micro y pequeñas empresas a diseñar, elaborar, e implementar programas de capacitación, las cuales estarán dirigidas a la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Hernández (2015) en su investigación titulada: Gestión de Calidad, Marketing y Competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014, cuyo objetivo general fue determinar y dar a conocer las principales características de la gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014, la metodología utilizada en esta investigación fue descriptivo – cuantitativo – no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 120 mypes, con una muestra de 15 mypes, para la obtención de datos utilizo la técnica la encuesta y como herramienta un cuestionario de 20 preguntas debidamente estructurado, llegando así a los siguientes resultados con respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: Que el 40% de los representantes tiene una edad entre los 30 y 40 años, el 66.67% es de sexo femenino y el 53,33% tienen un grado de instrucción de secundaria completa. Con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 100% de las micro y pequeñas empresas son formales. Con respecto a la variable gestión de calidad y Competitividad: El 66.67% si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio, el 53.33% asegura que la capacitación es compromiso del empleador, el 53,33% no tiene conocimiento sobre la norma ISO 9001, el 60% indican que no mantiene una política de salud e higiene en el trabajo, el 86.67% si están certificadas por las normas ISO 9001, el 66.67% aplican la innovación tecnológica, el 60% opta por la estrategia liderazgo general en costos y el 73.33% tiene como amenaza externa al crecimiento acelerado en el número de restaurantes en el distrito. Se concluye que sus representantes desconocen el termino de gestión de calidad, y que solo algunas cuentan con certificación ISO, esto se debe a que sus representantes solo cuenta con un grado de instrucción de secundaria completa, por lo que no emplean estrategias para posicionarse ante un mercado tan competitivo.

Valderrama (2015) en su investigación titulada: Gestión de calidad y Competitividad de las Mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014, cuyo objetivo general fue describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014, la metodología utilizada en esta investigación fue descriptivo – cuantitativo – no

experimental – transversal, la población estuvo conformada por 55 mypes, con una muestra de 15 mypes, para la obtención de datos utilizo la técnica la encuesta y como herramienta un cuestionario de 14 preguntas debidamente estructurado, llegando así a los siguientes resultados con respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: Que el 46.6% de los representantes tienen una edad de 50 a 60 años, 53,3% son del género femenino, y el 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios. Con respecto a las características de las micro y pequeñas empresas: El 100% de las micro y pequeñas son formales, y el 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años. Con respecto a la variable gestión de calidad y competitividad: El 46.7% de las mypes aseguran que sus clientes tienen en cuenta la calidad, el 40% de las mypes determinan su calidad a través de la materia prima, el 40% de las mypes utilizan controles posteriores a su fabricación, el 60% de las mypes capacitan a sus trabajadores cada año, el 80% de las mypes hacen cambio o mantenimiento de su maquinaria cuando es necesario, el 66.7% se consideran competitivas, el 60% no se consideran competitivas indicando que es por la falta de maquinaria importada y el 33.3% se diferencian de su competencia por sus precios. Se concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas no gestionan sus negocios aplicando una buena gestión de calidad, solo desarrollan sus actividades en base a la experiencia que han adquirido en los últimos años.

Campos (2015) en su investigación titulada: Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015, cuyo objetivo general fue determinar la manera en la cual influye la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015, la metodología utilizada en esta investigación fue descriptivo – cuantitativo – no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 40 mypes, con una muestra de 25 mypes, para la obtención de datos utilizo la técnica la encuesta y como herramienta un cuestionario de 21 preguntas debidamente estructurado, llegando así a los siguientes resultados con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 65% de los encuestados son los dueños del negocio. Con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 67% iniciaron sus negocios más de 3 años. Con respecto a la variable gestión de calidad y competitividad: El 100% si tiene un flujo de comunicación el personal de servicio dentro de la empresa, el 100% no capacita constantemente al

personal en cuanto a la importancia de calidad, el 100% no cuenta con misión y visión en su empresa, el 100% si cuenta con los recursos necesarios para realizar un trabajo eficientemente sus trabajadores, el 67% no toma decisiones frecuentemente para la mejora de su empresa y el 60% cree que su empresa no es competitiva. Se concluye que estas micro y pequeñas empresas no aplican herramientas estratégicas que estén orientado hacia el cumplimiento de sus metas y objetivos empresariales, desconocen el término de gestión de calidad, y solo toman decisiones empíricamente.

Padilla (2014) en su investigación titulada: Gestión de la calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro de zapaterías de la provincia de Chiclayo, año 2014, cuyo objetivo general fue determinar si la gestión de la calidad está relacionada con la competitividad y desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro de zapaterías de la provincia de Chiclayo, año 2014, la metodología utilizada en esta investigación fue descriptivo – cuantitativo – no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 34 mypes, con una muestra de 25 mypes, para la obtención de datos utilizo la técnica la encuesta y como herramienta un cuestionario de 22 preguntas debidamente estructurado, llegando así a los siguientes resultados con respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: el 100% de los representantes son los dueños del negocio. Con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 100% son formales y el 60% tienen más de 3 años de permanencia en el rubro. Con respecto a la variable gestión de calidad y competitividad: El 60% de las mypes conoce el término gestión de calidad, el 60% de las mypes aplica la gestión de calidad, el 70% de las mypes considera que su empresa es competitiva, y el 80% aplica técnicas adecuadas para lograr la competitividad. Se llegó a las siguientes conclusiones, que los representantes son los dueños del negocio, conocen el término gestión de calidad, pero la mayoría no lo aplica en negocios, es por ello que no llega hacer competitivas en el mercado.

Ortiz (2013) en su investigación titulada: Gestión de Calidad en la Competitividad de las MYPES comercializadoras de Limón en Cieneguillo Centro – Sullana, año 2013, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera incide Gestión de Calidad en la Competitividad de las MYPES comercializadoras de Limón en Cieneguillo Centro – Sullana, año 2013, la metodología utilizada en esta investigación fue descriptivo – cuantitativo – no experimental – transversal, la población estuvo

conformada por 27 mypes, con una muestra de 23 mypes, para la obtención de datos utilizo la técnica la encuesta y como herramienta un cuestionario de 17 preguntas debidamente estructurado, llegando así a los siguientes resultados con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 100% de los representantes son los dueños del negocio, el 75% son de género masculino y el 85% tiene un grado de instrucción de secundaria completa. Con respecto a las micro y pequeñas empresas: el 100% de las mypes son formales, y el 85% tiene más de 3 años de permanencia en el rubro. Con respecto a la variable gestión de calidad y competitividad: el 35% considera que la motivación es importante para el buen desempeño del personal, el 30% considera que si existe responsabilidad en las tareas asignadas por parte del personal de la empresa, el 30% si capacita a su personal, el 35% considera que la capacita mejora la productividad y competitividad de la empresa y el 35% considera que las tecnologías son importantes para el crecimiento de la empresa. Se llegó a las siguientes conclusiones que los representantes legales de las micro y pequeñas empresas desconocen el termino gestión de calidad, es por ello que no realizan estrategias que están orientadas a las actividad y/u operaciones que realice la empresa con el objetivo de mejor la competitividad.

Peche (2017) en su investigación titulada: La Gestión de Calidad y Competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector salud rubro boticas del centro poblado Víctor Raúl, Huanchaco Trujillo 2016, cuyo objetivo general fue describir las características, la gestión de calidad y competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector salud rubro boticas del centro poblado Víctor Raúl, Huanchaco Trujillo 2016, la metodología utilizada en esta investigación fue descriptivo – cuantitativo – no experimental – transversal, la población estuvo conformada por 35 mypes, con una muestra de 09 mypes, para la obtención de datos utilizo la técnica la encuesta y como herramienta un cuestionario de 18 preguntas debidamente estructurado, llegando así a los siguientes resultados con respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: El 60% de los encargados tienen una edad de 18 a 30 años, el 60% son de sexo femenino, el 60% tiene grado de instrucción universitarios, y el 60% de los encargados tiene profesión de administrador. Con respecto a las micro y pequeñas empresas: El 100% de las micro y pequeñas empresas son formales, el 50% cuentan con un promedio de 0 a 2 trabajadores y el 80% de las micro y pequeñas empresas afirma que su objetivo es

maximizar ganancias. Con respecto a la gestión de calidad y competitividad: El 60% de las mypes afirma que una de las características de la gestión de calidad es la reducción de costos, el 60% de las mypes tiene como herramienta de gestión al plan de negocios, el 60% tiene como política de precios a los costos + ganancia; el 60% de las mypes tienen como tiempo de entrega al tiempo pactado, el 60% de las mypes indican que una de las estrategias de competitividad es mejorar el precio, el 100% son competitivas, el 60% tienen un nivel alto de factores de competitividad, y el 60% de las mypes tienen ventajas competitivas de calidad. Se llegó a la siguiente conclusión los representantes de las micro y pequeñas son adultos y tienen una edad promedio de 18 a 30 años, son de género femenino, y tiene un grado de instrucción universitaria, utilizan además una herramienta de gestión de calidad, que les permite analizar el mercado competitivo, orientando hacia una buena gestión de calidad.

2.2 Bases Teóricas

Definición de emprendedor:

El emprendedor hoy en día es considera como la persona que tiene una idea o noción de un negocio y lo lleva a la realidad, busca las herramientas necesarias para poder dar vida a esta idea de negocio, presentan características diferentes, pero todos con el mismo objetivo de crear y dirigir una empresa, según lo menciona Zorrilla (2009) llámesele emprendedor al que tiene la idea y concepto de un producto o servicio a realizar, un inversionista al que pone a disposición el capital necesario para el arranque y sostenimiento inicial del negocio y, finalmente y no menos importante, la persona que se va a encargar de rendir cuentas y de administrar el nuevo negocio a emprender. Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, están siendo dirigidas por personas emprendedoras quienes dieron vida a estos negocios, y que hoy en día siguen desarrollando sus actividades y operaciones.

Características del emprendedor:

Son muchas las características que presentan los emprendedores, desde la manera de iniciar un negocio, hasta la manera de dirigir, según lo menciona Cano (2012) la persona que desea llegar hacer un emprendedor debe tener algunas características personales no las tiene, debe intentar adquirirlas mediante el estudio y esfuerzo.

Entre las principales características de un emprendedor nos encontramos con las siguientes:

- Aprender de los propios errores: los errores son excelentes fuentes de aprendizaje, el emprendedor al cometer errores debe sacar una lección sobre ese error, sabiendo evitar situaciones semejantes en el futuro.
- Nunca parar de aprender ni de crear: para un emprendedor el conocimiento nunca está demás también debe estar siempre innovando, mejorando sus servicios y productos.
- Dedicarse al trabajo: El emprendedor, más que un operario, debe dedicarse a su negocio, ya que sin esta dedicación su emprendimiento se parará.
- Tener capacidad de organización y planificación: Para que cualquier negocio tenga la oportunidad de crecer y lograr el éxito es necesario planear con antelación todas las tareas que se llevarán a cabo. Pero una planificación bien hecha solo funcionará si hay una organización de ideas y del entorno del trabajo.
- Tener responsabilidad: Un emprendedor debe tener la responsabilidad en sus acciones, que deben estar siempre orientadas hacia la mejora del negocio, por eso debe preocuparse de la calidad de los productos y de la atención, así como su imagen de la empresa frente al público. **(pág.7)**

Las micro y pequeña del sector servicio del rubro restaurantes, son gestionadas por los mismo dueños, quienes presentan características diferentes a las de otros emprendedores de los otros negocios, son mayores de edad y son de genero distintos, que desarrollan sus actividades en el mismo sector y en el mismo rubro.

Tipos de emprendedores:

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, existen características que diferencian a un emprendedor de otro, del mismo modo existen tipos de emprendedores, según lo menciona Luna (2016) la clasificación de los emprendedores se ubica en diferentes enfoques, pero una de las más completas la hace Schollhammer que la divide en 6 tipos:

- El emprendedor administrativo: Aplica la investigación y desarrollo para aportar ideas como proceso de mejora continua.
- El emprendedor incubador o fundador: Crea nuevos negocios o nueva línea de negocios.
- El emprendedor adquisitivo: Utiliza el proceso de mejora continua al aplicar la innovación que tiene como efecto del crecimiento mejorado.

- El emprendedor oportunista: Ubica las oportunidades estratégicas para aprovecharlas en el periodo correcto.
- El emprendedor imitador: Aplica la creatividad e innovación en negocios ya existentes, buscando la mejora de los mismos.
- El emprendedor artesano: Personas con habilidades técnicas básicas y pocos conocimientos de negocios.

El tipo de emprendedor debe ser una sinergia de los anteriores para lograr satisfacer la necesidad del logo como emprendedor, ubicándose en ese ambiente interno y externo, y en el tamaño y giro del negocio que desea emprender.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, son emprendedores oportunistas e imitadores, porque no realizan ninguna estrategia de calidad para desarrollar técnicas que permitan posicionarse en el mercado competitivo.

Perfil del emprendedor:

Todo emprendedor, presentan diferentes características, y a su vez presenta un perfil que lo define como una persona capacitada y preparada para iniciar y gestionar un negocio en el mercado empresarial, según lo menciona Gonzales (2009) nuestro país más del 70% son de tamaño micro y pequeñas empresas. De ellas, más del 90% son administradas por sus propios dueños y la gran mayoría de ellos no cuentan con una carrera profesional ni capacitación adecuada para ejercer el oficio. El perfil de procedencia de ellos no es muy variado, entre ellos se encuentran:

- ✓ Desempleados
- ✓ Empleados
- ✓ Recién graduados
- ✓ Estudiantes por graduarse
- ✓ Amas de casa

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, son gestionadas por empresarios que presentan las siguientes características y perfiles, son personas adultas, del género femenino y quienes cuentan con un grado de instrucción superior no universitaria.

Condiciones para emprender:

Todo emprendedor puede tener iniciativa a la hora de buscar e iniciar una idea de negocio, sin embargo debe presentar algunas condiciones para poder llevar a cabo todo lo planificado, y pueda cumplir con sus objetivos, según lo menciona Poncio (2011) el emprendedor podrá toparse con problemas, pero jamás podrán quitarle el afán para salir adelante, ante los obstáculos la salida consiste en no derrumbarse, en no rendirse, y lo más importante en cambiar cuando las cosas no son como preveían que saliera. De todas maneras si consultamos a diferentes autores con respecto a las condiciones que deben tener las personas para tener éxito como emprendedores, nos encontramos con una cantidad importante de “Requisitos”, que el perfil emprendedor quiere. Es por ello que nos aventuramos a detallar a continuación lo más importantes:

- **Perseverancia:** es quizás uno de los más importantes, ya que quien no tiene esa condición es casi imposible que tenga éxito, en la acción emprendedora.
- **Independencia:** En su gran mayoría los emprendedores exitosos afirman que la búsqueda de ser independiente fue su principal motivación para aprender, ello ocurre porque se ven a sí mismos estando en control de sus propias vidas.
- **Autoestima:** Es fundamental en los inicios del emprendedor cuando se pueden cometer errores.
- **Saber rodearse de buena gente:** Esta condición que veremos con mayor profundidad más adelante, es muy importante en el éxito del emprendimiento, no en vano los emprendedores más exitosos invierten mucho tiempo en seleccionar su equipo, y una vez elegidos en muchos casos lo integran y buscan las formas de compartir con ellos el valor creado.
- **Autonomía:** Los emprendedores exitosos han desarrollado la capacidad para pensar por cuenta propia, ahora bien, muestran gran seguridad y firmeza en sus acciones.
- **Iniciativa:** Esta condición está presente en la definición misma de emprender, cuando se afirma que es la persona que inicia una acción por ende, si el emprendedor no tiene de manera permanente esta condiciones

lo más lógico es que se busque un trabajo, como empleado en donde las iniciativas lo tendrán los jefes.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, son dirigidas por personas quienes tuvieron iniciativa propia a la hora de desarrollar su negocio, y hoy en día son los dueños del negocio que mantienen una perseverancia e independencia que les permite mantenerse activos en el mercado competitivo.

Definición de empresas:

Empresa es el lugar donde se desarrollan las actividades, pero también se define como la manera de emprender o iniciarse en algo, con el objetivo de lograr un fin específico, según lo manifiesta Luna (2016) la palabra “empresa” proviene del vocablo “emprender”, es decir, iniciar algo, empezar un conjunto de actividades encaminadas a un fin específico y predeterminado. Para definir la empresa es necesario ubicarse bajo qué situación dado que puede corresponder desde un punto de vista administrativo, jurídico, económico, social. Tecnológico. Filosófico y otros específico.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, son consideradas microempresas, debido a que no exceden el volumen de ventas establecidos por la ley N°30056.

Tipos de empresa:

Hoy en día existen muchas empresas dedicadas a diferentes sectores y diferentes rubros, por lo que no son considerados y se diferencian una empresa de otra, según lo manifiesta López (2012) las empresas no todas son iguales. Quizás el elemento que más diferencia una empresa de otra sea quienes son sus dueños, quienes son lo que han puesto el dinero, que constituye su capital, y si es una única persona o son varias, y en este caso, que tipo de sociedad han creado para manejar la empresa. Pero también es importante diferenciarlas según a qué tipo de negocio se dedican o en qué sector económico se mueven: a la explotación de recursos básicos. (Lo que veras que se llama el sector “primario” a la transformación de recursos orientados a la fabricación de productos (que se identifica como el sector “secundario” o la realización de servicios (Que es el sector “terciario”).

Las micro y pequeñas empresas son empresas dedicadas al sector servicio del rubro restaurantes y cuentan con más de 4 años de permanencia en el rubro.

Definición de micro y pequeñas empresas:

Las micro y pequeñas empresas han tomado una gran participación en el mercado, que el estado ha definido a la micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural y/o jurídica, y esta establecido en la ley 28015 en el artículo N° 02 define a la micro y pequeñas empresas 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, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes están constituidas por personas naturales, y se dedican a desarrollar actividades de transformación de bienes y a su vez brindan servicio.

Características de la micro y pequeñas empresas:

Las micro y pequeñas empresas han tomado una gran participación e importancia en el mercado, es por ello que el estado contribuye con su desarrollo a través de la nueva ley MYPE 30056, Las micro, pequeñas empresas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes son consideradas microempresas, de acuerdo a lo establecido por la Ley MYPE N° 30056, debido a que no exceden el monto de sus ventas anuales.

Importancia de la micro y pequeñas empresas:

Las micro y pequeñas empresas han tomado una gran participación e importancia en el mercado peruano, debido a que generan empleo y a su aporte con el PBI del

país, según lo manifiesta **Sánchez (2014)** la micro y pequeñas empresas en el Perú son un componente del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre lo más importante cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, son consideradas como fuentes generadoras de empleo y desarrollo a través de su contribución con el producto bruto interno (PBI) del país.

Gestión:

Gestión se define como la manera de planificar, organizar, dirigir y controlar, las actividades y/u operaciones de una empresa, según lo menciona Blas (2014) son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desea alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, son gestionadas por personas que no cuentan con la preparación ni formación para afrontar cambios y desarrollar estrategias que le permitan consolidarse en el mercado.

Calidad:

Características que permiten caracterizar a un bien o servicio de otro y que lo vuelve más importante y sobre todo valorado, según lo menciona Blas (2014) conjunto de prioridades o características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades explícitas o implícitas preestablecidas. Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes no conocen el termino calidad, solo desarrollan sus actividades de manera empírica, y no se enfocan en desarrollar productos o servicios de calidad.

Gestión de Calidad

La gestión de calidad es un conjunto de operaciones que permite gestionar de manera correcta todos los recursos de la empresa, según lo menciona Blas (2014) Filosofía adoptada por la organización que confía en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen una mejora continua en sus procesos diarios. Los principios de gestión de calidad son adoptados por la organización para realizar la calidad en sus productos y servicios, y que de esa manera aumentar su eficiencia. Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, tienen poco conocimiento del termino gestión de calidad, es por eso que no aplican en sus negocios la gestión de calidad.

Sistema de calidad:

Los sistemas de gestión de calidad, son conjuntos de acciones que garantizan la eficacia y eficiencia de los recursos en la empresa, según lo menciona Infaimon (2018) Un sistema de gestión de calidad es el resultado de las acciones conjuntas que una empresa u organización pone en marcha para la mejora de sus procesos. No es algo aislado o que se implemente desde el exterior, si no que obedece a un modelo estratégico o integrado en todas sus etapas.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, no emplean técnicas modernas en sus negocios, debido a que sus gestores presentan poco conocimiento con respecto al termino gestión de calidad.

La calidad como herramienta principal en la gestión empresarial:

La calidad es un tema y/o herramienta muy importante en la gestión empresarial, porque va permitir la diferenciación de los bienes o servicios que las empresas ofrezcan, según lo manifiesta Álvarez (2017) la calidad en el contexto empresarial es de vital importancia para el desarrollo de todas las actividades que se emprenden al interior de la organización, no solo es importante para las empresas que se encuentran, si no para cualquier tipo de compañía y en cualquier tipo de sector empresarial. Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes no emplean la calidad como herramienta principal en sus procesos, debido al desconocimiento que presentan los gestores acerca del termino gestión de calidad.

Importancia de la gestión de calidad:

Hoy en día es muy importante implementar la gestión de calidad en una empresa, porque va permitir la eficacia y eficiencia de los procesos internos y externos de una organización, según lo menciona Álvarez (2017) La gestión de calidad en las organizaciones, ayuda a reducir el grado de incertidumbre en la ejecución de los procesos, puesto que el principal objetivo de la calidad es llevar a cabo procesos totalmente planificados, en los cuales se logre identificar condiciones óptimas de funcionamiento o también se identifiquen posibles riesgos que alerten el desempeño del mismo así, poder estructurar los planes de contingencias que permitan alcanzar las condiciones normales de operación.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes no consideran importante la gestión de calidad en sus negocios, debido a que manifiestan que no va contribuir con la mejora y desarrollo de su empresa.

Ventajas de la gestión de calidad:

La implementación de la gestión de calidad va generar ventajas a la empresa, que permitirá la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, según lo menciona Álvarez (2017) La gestión de la calidad permite establecer un enfoque integral de la organización, permitiendo la generación de ventaja competitiva. Dicha ventaja se traduce en la reducción de costos asociados a los procesos servicios, en el incremento de reconocimiento como organización (imagen corporativa), y en la mejora de la satisfacción de nuestros clientes. A través de la gestión de calidad, las directivas de una organización cuentan con diferentes mecanismos o metodologías que le permitan hacer seguimiento oportuno y eficaz de los procesos; Por ejemplo: Se puede estructurar un balance score cardo cuadro de mando integral, el cual permite enlazar la estrategia con los objetivos de la organización, se pueden establecer indicadores clave del negocio (KPI's) o se pueden realizar estudios que permitan conocer las capacidades operativas del negocio. *Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro*

restaurantes no han desarrollado ninguna ventaja gracias a la gestión de calidad, debido a que no aplican ninguna técnica o herramienta moderna de calidad.

Sistema de Gestión de calidad:

Los sistemas de gestión de calidad permiten desarrollar nuestros procesos y/o actividades en una empresa, desarrollan un mejor bien o servicio, que cumpla con las expectativas de los clientes, según lo mencionado por la página web Datader (2017) La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, si no en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. Un sistema de gestión de calidad es un sistema formal que permite documentar procesos, procedimientos y asignaciones de responsabilidades para que sea posible lograr y alcanzar políticas y objetivos de calidad. Un sistema de gestión de calidad permite:

- Mejorar los procesos.
- Reducir desperdicios.
- Bajar los costes.
- Facilitar e identificar oportunidades de capacitación del personal.
- Generar compromiso entre el personal.
- Establecer la dirección adecuada de la organización.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, no emplean sistemas de gestión de calidad, por lo que no es probable de que desarrollen beneficios para su empresa, debido al poco conocimiento que sus representantes tienen con respecto a la gestión de calidad.

Principios de gestión de calidad:

Los principios de gestión de calidad, son importantes porque va permitir enfocarse más en las debilidades que presenta una empresa y a su vez lograr un mejor desempeño y mejora en la empresa, según lo manifestado en la página web Datadec (2017) Que existen 8 principios de la gestión de calidad que conducen a las organizaciones hacia una mejora en el desempeño.

- **Enfoque al cliente:** Todas las organizaciones dependen de sus clientes. Por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en acceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El compromiso de todos los empleados posibilita que sus habilidades se usen para el beneficio de toda la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Los resultados se alcanzan de forma más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque del sistema para la gestión:** Para lograr los objetivos de la organización, se deben identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.
- **Mejora continua:** Uno de los principales objetivos de toda organización has de ser la mejora continua de su desempeño global.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las mejores decisiones y sobre todo, las decisiones más eficaces, se basan en la recopilación de datos, sus análisis y su medición.
- **Relaciones mutua beneficiosas con el proveedor:** Las empresas y sus proveedores son interdependientes. Si existe una relación mutua beneficiosa entre ellos, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, se enfocan más en la atención al cliente, ya que consideran que es un pilar importante satisfacer la necesidad de un cliente y a su vez brindar un buen servicio.

Competitividad Internacional:

La competitividad es un tema muy relevante e importante, debido a la gran demanda de empresas que se han generado en los últimos años en nuestro país, según lo menciona Anzil (2008) Esta definición se refiere al análisis de la competitividad económica internacional de un país o región económica.

Análogamente al concepto de competitividad aplicado a una empresa, la competitividad de un país se refiere a su capacidad de vender productos o servicios en el mercado internacional, en relación a los otros competidores en el mercado. La competitividad de un país estaría determinada por la suma de la competitividad de las firmas de ese país.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes consideran que su empresa si es competitiva porque brinda un buen servicio, y sobre todo porque sus precios son cómodos para los clientes.

Competitividad:

La competitividad hoy en día es un tema muy importante, porque permite a las empresas darse cuenta de sus debilidades, y poder desarrollar estrategias que les permitan competir o tener un mejor posicionamiento en el mercado, según lo manifiesta Anzil (2008) La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado. El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, tienen poco conocimiento del termino competitividad, pero si consideran que sus empresas son competitivas.

Ventajas comparativas vs Ventajas competitivas:

Es bueno conocer el tipo de ventajas que genera una competencia, porque va permitir conocer las oportunidades, debilidades que presenta como empresa en el mercado, según lo menciona Anzil (2008) Las ventajas son los elementos que permiten tener mayor productividad en relación a los competidores. Las ventajas se pueden clasificar en ventajas comparativas y ventajas competitivas. Las ventajas comparativas surgen de la posibilidad de obtener con menores costos cierto insumo. Como recursos naturales, mano de obra o energía. Las ventajas competitivas se basan en la tecnología de producción, en los conocimientos y capacidades humanas. Las ventajas competitivas se crean mediante la inversión en recursos humanos y tecnología, y en la elección de tecnologías, mercados y

productos. *Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes no han implementado ninguna técnica o herramienta de mejora, que permita diferenciarse de su competencia.*

Importancia de la competitividad en una empresa:

La competitividad es muy importante es una empresa porque va permitir implementar estrategias que le permitan desarrollar mejor sus actividades y/o procesos, según lo menciona Itesal (2016) Una empresa competitiva es aquella que es capaz de mejorar sus rendimientos y adaptarse al cambio continuo que la globalización de los mercados y la creación de nuevas tecnologías le exigen. Para ello es fundamental la inversión continua en su recurso más importante: el capital humano. Para la empresa, la formación es una inversión que incrementa la productividad de los trabajadores, genera mayor confianza en la propia organización y disminuye la sensación de estancamiento profesional.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes consideran la competencia como algo normal, es por ello que no emplean herramientas o técnicas administrativas que le permitan mejorar la competitividad de su negocio, y solo desarrollan sus actividades de manera empírica.

Las mypes en el Perú con respecto a la competitividad:

Las micro y pequeñas empresas en el Perú presentan pocos niveles de competitividad, debido a que solo algunas de estas empresas emplean estrategias que le permita lograr un reconocimiento y posicionamiento en el mercado, según lo menciona Choy (2010) En relación a sus niveles de competitividad, existen serias deficiencias en cuanto a: capacitación, costeo, negociaciones, formulación de planes de negocio, investigación de mercados, entre otros; estos factores representan algunos de los conceptos y herramientas de gestión poco manejadas las mypes peruanas y que son vitales para competir en mercados abiertos.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes no emplean técnicas o herramientas que les permita competir ante mercado con tanta competencia, solo desarrollan sus actividad y sus procesos de manera empírica y cotidianamente.

Estrategia para las mypes con respecto a la competitividad:

La competitividad ha permitido a sus representantes conocer las debilidades y oportunidades de su negocio, es por ello que les permite implementar estrategias que permitan desarrollar mejor sus procesos, ofreciendo mejores bienes y/o servicios, según lo menciona Choy (2010) Define estrategias para las micro y pequeñas empresas del Perú. Que pueden aumentar su competitividad, esto se puede lograr mediante:

- **Alianzas estratégicas:** Algunas MYPES tienen la posibilidad de exportar en forma directa y pueden concretarse apelando a esquemas de asociabilidad, como los consorcios. Algunas MYPES, probablemente, no exporten nunca, pero pueden participar en cadenas de exportación a través de subcontrata entre otras posibilidades de articulación empresarial. Las alianzas estratégicas significan una oportunidad para enfrentar la competencia.
- **Soporte institucional:** Existen muchos mecanismos de apoyo en gestión empresarial que ofrecen instituciones del estado como promperu (Ferias, inteligencia comercial), produce (consorcios) y mi empresa del ministerio de trabajo y promoción del empleo (formalización). Existen también soporte de instituciones gremiales como Adex, Comex, sociedad nacional de industrias, cámara de comercio de Lima, Perú cámara, etc.
- **Marcas y patentes:** Existe poco desarrollo de marcas y patentes por parte de las pequeñas empresas para generar valor agregado y sostenibilidad en sus negocios. Aun cuando en los últimos años instituciones como the global entrepreneurship monitor (GEM) consideran al Perú como el país con más índice de emprendimiento a nivel mundial (4 cada 10 peruanos entre 18 y 65 años desarrollo actividades de emprendimiento, aunque en muchos casos por necesidad), significa un activo muy importante. Hay capacidad e idea para generar actividad empresarial.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, no han logrado desarrollar estrategias debido al poco conocimiento que sus representantes manifiestan tener, es por ello que no han logrado desarrollar ventajas competitivas que les permita crecer y desarrollarse en el mercado.

Estrategias competitividad de Porter:

Existen estrategias competitivas que permiten conocer y posicionarse en el mercado, de acuerdo a la competitividad, que hoy en día es un tema muy importante y relevante, Porter diseño estrategias competitivas que les permite diferenciarse de otras empresas, según lo menciona De la colina (2009) Afirma que porter describió la estrategia competitiva, como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que eran las respuestas a las 5 fuerzas competitivas que el autor indico como determinantes de la naturaleza y el grado de competencia que rodeaba a una empresa y que como resultado, buscaba obtener un importante rendimiento sobre la inversión. Estas tres estrategias genéricas fueron:

- El liderazgo en costos totales bajos.
- La diferenciación.
- El enfoque.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, sin darse cuenta emplean la estrategia de liderazgo en costos totales bajos, el cual se ve enfocado en el precio de sus bienes y servicios que ofrecen.

Liderazgo en costos totales bajos:

Es una estrategia muy utilizada en la actualidad por varias empresas, lo cual se ha convertido en un tema muy importante, además permite tomar decisiones ante un mercado tan competitivo en base a costos bajos, según lo menciona De la colina (2009) Esta fue una estrategia muy popular en la década de los 70, debido al concepto muy arraigado de la curva de experiencia. Mantener el costo más bajo frente a los competidores y lograr un volumen alto de ventas era el tema central de la estrategia. Por lo tanto la calidad, el servicio, la reducción de costos mediante una mayor experiencia, la construcción eficiente de economías de escala, el rígido control de costos y muy particularmente de los costos variables, eran materia de escrutinio férreo y constante.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, consideran que el precio y la calidad del bien o servicio es un diferenciador de su competencia, en un mercado tan competitivo.

La diferenciación:

La diferenciación es una estrategia muy importante porque permite diferenciarte de tu competencia, a través de tus productos y/o servicios, y generar una ventaja que permita consolidarte en el mercado, según lo menciona De la colina (2009)

Una segunda estrategia era la de crearle al producto o servicio algo que fuera percibido en toda la industria como único. La diferenciación se consideraba como la barrera protectora contra la competencia debido a la lealtad de marca, la que como resultante debería producir una menor sensibilidad al precio. Diferenciarse significaba sacrificar participación de mercado e involucrarse en actividades costosas como investigación, diseño del producto, materiales de alta calidad o incrementar el servicio al cliente. Sin embargo, esta situación de incompatibilidad con la estrategia de liderazgo de costos bajos no se daba en todas las industrias y había negocios que podían competir con costos bajos y precios comparables a los de la competencia.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, consideran que el precio y la calidad del producto y/o servicio, permite diferenciarte de la competencia, es por ello que se enfocan en desarrollar bienes y/o servicios a bajos costos, para que sus clientes puedan acceder a ellos.

El enfoque:

Por último, consideran el enfoque como una estrategia que permite segmentar de manera correcta un producto y/o servicio en un mercado determinado o específicos, según lo menciona De la colina (2009) La tercera estrategia, consistía en concentrarse en un grupo específico de clientes, en un segmento de la línea de productos o en un mercado geográfico. La estrategia se basaba en la premisa de que la empresa estaba en condiciones de servir a un objetivo estratégico más reducido en forma más eficiente que los competidores de amplia cobertura. Como resultado, la empresa se diferenciaba al atender mejor las necesidades de un mercado meta específico, o reduciendo costos sirviendo a ese mercado, o ambas cosas.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, no consideran el enfoque como una herramienta o estrategia que permita lograr una ventaja ante la competencia del mercado.

Competitividad y gestión de calidad:

La gestión de calidad es muy importante para desarrollar herramientas y estrategias de competitividad que nos permitan diferenciarnos de nuestra competencia, según lo menciona Inacal (2017)

La calidad es uno de los principales atributos de la competitividad, como lo son el costo y la confianza. Y es que, cuando se piensa en competitividad se está hablando de un vehículo para alcanzar bienestar y alta calidad de vida. Para entenderlo mejor, mientras el costo está relacionado a los procesos productivos que pueden evitar sobre costos; la calidad consiste en tener servicios con normas técnicas basadas en patrones de medición, entre otras cualidades, y en cuanto a la confianza, se gana con la certificación y acreditación que ofrece la seguridad, a los consumidores de que está accediendo a un producto de calidad. Todo esto forma parte de lo que llamamos infraestructura de calidad.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, no consideran que sus empresas son competitividad y tienen poco conocimiento del termino gestión de calidad, debido al desconocimiento que sus representantes manifiestan tener, es por ello que no realizan estrategias que les permita lograr un reconocimiento y posicionamiento en el mercado competitivo.

Marco Conceptual

Historia de los Restaurantes

En los últimos años la gastronomía en Nuevo Chimbote ha sido muy relevante, debido a la gran demanda que este rubro ha generado en los últimos años, en el asentamiento humano de la av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, el primer restaurante de comida fue instalado en el año 2010, debido a que los moradores de dicha zona, recién empezaban a instalarse, pero al existir demasiada demanda se abrieron otros negocios, con el mismo rubro de restaurantes, que hasta el día de hoy siguen brindando productos y a su vez servicios a los moradores del asentamiento humano de la av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote.

Restaurante

Lugar donde se desarrolla la actividad de producir bienes comestibles, y a su vez brindar un servicio de calidad al consumidor.

Emprendedor

Persona que lleva a la realidad una idea de negocio, este tipo de persona cuenta con iniciativa propia.

Micro y pequeñas empresas

Es una entidad que se constituye a través de una persona natural y/o jurídica, cuya finalidad es brindar bienes y servicios, a cambio de una retribución económica, se clasifican según el desarrollo de sus actividades, pueden ser industriales, comerciales o prestadoras de servicio.

Las micro y pequeñas empresa de Restaurantes

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del asentamiento humano de la av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, están bajo la gestión de los propios dueños, quienes son los que administran sus negocios, estos negocios fueron constituidos bajo la modalidad de personas naturales. Estas micro y pequeñas empresas ofrecen diversificación de platos a la carta y más, se encuentran ubicado en el asentamiento humano de la av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, como zona estratégica, debido a la gran demanda de clientes que viven por esa zona.

Gestión de Calidad

Conjunto de actividades que se realizan con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia de una organización, gestionando de manera correcta los recursos de la empresa.

Competitividad

Es la capacidad de satisfacción y diferenciación que una persona o empresa pueden generar ante otros posibles competidores.

III. HIPOTESIS

En el presente trabajo de investigación titulado Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017, no se plantea hipótesis por ser una investigación del tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

En la elaboración del presente estudio de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL – DESCRIPTIVO - CUANTITATIVO.

Fue NO EXPERIMENTAL, porque se realizó sin alterar las variables, es decir se observó el fenómeno, tal y como se presenta conforme a su realidad, sin ninguna manipulación.

Fue TRANSVERSAL, porque el estudio se realizó en un tiempo determinado, es decir un inicio y un final.

Fue DESCRIPTIVO, porque se describió las características más principales de los representantes, MYPES, y la variable en estudio.

Fue CUANTITATIVO, porque tuvo una estructura con la cual se pudo cuantificar entre ciertas alternativas a través del trabajo de campo.

4.2 Población Muestral

Se utilizó una población muestral de 6 micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La cual fue obtenida mediante un sondeo, por no existir información en el SIGE.

4.3 Definición y Operacionalización de las variables

Variable	Definición de la Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes legales	Características específicas de los representantes legales	Persona apta para gestionar y/o administrar un negocio.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> - 18 a 30 años. - 31 a 50 años. - 51 años a más. 	Razón
			Sexo	<ul style="list-style-type: none"> - Masculino. - Femenino. 	Nominal
			Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> - Ninguna - Primaria. - Secundaria. - Superior No Universitaria. - Superior Universitario. 	Ordinal
			Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Administrador. - Dueño. 	Nominal
			Años en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años. - 4 a 6 años. - 7 años a más. 	Razón

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	Es una entidad que se constituye a través de una persona natural o jurídica, cuyo objetivo es brindar bienes o servicios, se clasifican según el desarrollo de sus actividades, que pueden ser industriales, comerciales y prestadoras de servicios.	Unidades económicas constituidas bajo la modalidad de persona natural o jurídica, dedicadas a la producción de bienes y servicios.	Objetivo de Creación	<ul style="list-style-type: none"> – Generar ganancia – Subsistencia 	Nominal
			Años en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> – 0 a 5 años – 6 a 10 años – 11 a más años 	Razón
			Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> – 1 a 5 trabajadores – 6 a 10 trabajadores – 11 a más trabajadores 	Razón
			Personal que labora en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> – Familiares – No Familiares 	Nominal

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad y Competitividad	La gestión de calidad es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia de una organización, gestionando de manera correcta los recursos de la empresa, en cuanto a la competitividad es la satisfacción y diferenciación que una persona o empresa pueden generar ante otros posibles competidores.	La gestión de calidad es una herramienta moderna muy importante que debe emplearse en toda organización porque va permitir mejorar los procesos dentro de la empresas, es por eso que con el uso de la Competitividad se pretende lograr un mejor desarrollo y crecimiento por parte de la empresa, que permita consolidarse en el mercado empresarial	Conoce el termino de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - Tiene poco conocimiento - No 	Nominal
			Que técnicas modernas emplea en su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing - Outsourcing - 5 S' - Ciclo Deming - Plan estratégico - Ninguno 	Nominal
			Que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Poca Iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros 	Nominal
			Que técnicas emplea para el rendimiento de su personal	<ul style="list-style-type: none"> - Observación - Evaluación - Escala de puntuación - Evaluación 360° 	Nominal
			La gestión de calidad contribuye a la mejora de su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - No opina 	Nominal
			Conoce el termino Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Tiene poco conocimiento 	Nominal
			Considera que su empresa es Competitiva	<ul style="list-style-type: none"> - Si - A veces - No 	Nominal
			En qué se diferencia de su competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Precio - Calidad del producto y/o servicio. - Valor agregado que ofrece. 	Nominal
			Ha implementado alguna herramienta administrativa para mejorar la competitividad de su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Si - A veces - No 	Nominal
			Qué tipo de herramienta administrativa ha implementado para mejorar la competitividad de su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento Estratégico - Marketing Mix - Benchmarking - Outsourcing - Ninguna 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para el presente estudio de investigación la técnica que se utilizó, para la recolección de información fue la encuesta, porque es una técnica que permite obtener información relevante de varias personas.

El instrumento se utilizó, para registrar la información fue: el cuestionario estructurado, porque es un instrumento donde alberga preguntas y respuestas estandarizadas, es decir en el mismo orden o de la misma forma.

4.5 Plan de Análisis

Para el presente estudio de investigación titulado: Gestión de Calidad y Competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. Se realizó el trabajo en campo, para el recojo de la información a través de la técnica la encuesta y el instrumento del cuestionario estructurado. Para ello, se tomó una población muestral de 6 micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La cual fue obtenida mediante un sondeo, por no existir información en el SIGE, a la cual se le aplicó un cuestionario estructurado, este contenía las siguientes preguntas sobre los datos representativos de las micro y pequeñas empresas (Edad, género, grado de instrucción, cargo que desempeña y tiempo de permanencia en el cargo), así mismo preguntas sobre las micro y pequeñas empresas (Tiempo de permanencia en el rubro, número de trabajadores, el personal que labora en su empresa, y el objetivo de creación), a su vez preguntas de la variable Gestión de Calidad y Competitividad (Conoce el término gestión de calidad, aplica técnicas de gestión de calidad, si la gestión de calidad contribuye a la mejora de su negocio, conoce el término competitividad y si considera que su empresa es competitiva), El cuestionario fue elaborado y tuvo que pasar por la revisión y aprobación del docente tutor, una vez teniendo ya el cuestionario estructurado con 19 preguntas, se procedió aplicarlo a través de la técnica la encuesta.

4.6 Matriz de Consistencia

Enunciado de Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumento
	General				
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017?	Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.	La gestión de calidad: es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia de una organización, gestionando de manera correcta los recursos de la empresa.	Se utilizó una población muestral de 6 micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.	Para la elaboración del presente estudio de investigación se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL – DESCRIPTIVO - CUANTITATIVO. Fue NO EXPERIMENTAL, porque se realizó sin alterar las variables, es decir se observó el fenómeno, tal y como se presenta conforme a su realidad, sin ninguna manipulación. Fue TRANSVERSAL, porque el estudio se realizó en un tiempo determinado, es decir un inicio y un final. Fue DESCRIPTIVO, porque se describió las características más principales de los representantes, MYPES, y la variable en estudio.	Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario estructurado.
	Específicos				
	Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.				

	<p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p>Elaborar un plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración de Nuevo Chimbote, 2017.</p>			<p>Fue CUANTITATIVO, porque tuvo una estructura con la cual se pudo cuantificar entre ciertas alternativas a través del trabajo de campo.</p>	
--	---	--	--	---	--

4.7 Principios éticos

La presente investigación se basa en los siguientes principios éticos de Confiabilidad, porque los datos serán reales y verdaderos, a su vez posee el principio de Confidencialidad, puesto que solo se publicaran la información que autoricen los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, y sobre todo el principio ético de respeto, a los representantes legales a la hora de realizar el trabajo de campo, y por último los derechos de autor, lo que será mencionado en las citas y referencias bibliográficas del presente trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

	N	%
Edad		
18 a 30 años	0	0,00
31 a 50 años	4	66,67
51 años a más	2	33,33
Total	6	100,00
Genero		
Masculino	1	16,67
Femenino	5	83,33
Total	6	100,00
Grado de Instrucción		
Ninguna	0	0,00
Primaria	0	0,00
Secundaria	2	33,33
Superior No Universitaria	3	50,00
Superior Universitaria	1	16,67
Total	6	100,00
Cargo del Representante		
Dueño (a)	6	100,00
Administrador	0	0,00
Total	6	100,00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	1	16,67
4 a 6 años	3	50,00
7 años a más	2	33,33
Total	6	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

	N	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 5 años	4	66,67
6 a 10 años	2	33,33
11 años a más	0	0,00
Total	6	100,00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	6	100,00
6 a 10 trabajadores	0	0,00
11 a más a trabajadores	0	0,00
Total	6	100,00
El personal que labora en su empresa		
Familiares	4	66,67
No familiares	2	33,33
Total	6	100,00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	6	100,00
Subsistencia	0	0,00
Total	6	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Tabla 3.

Características de la Gestión de Calidad y Competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

	N	%
Conoce el término gestión de calidad		
Si	1	16,67
Tiene poco conocimiento	3	50,00
No	2	33,33
Total	6	100,00
Que técnicas modernas emplea en su empresa		
Benchmarking	0	0,00
Empowerment	0	0,00
Marketing	2	33,33
Outsourcing	0	0,00
Ninguna	4	66,67
Total	6	100,00
Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	4	66,67
Aprendizaje lento	2	33,33
No se adapta a los cambios	0	0,00
Desconocimiento del puesto	0	0,00
Otros	0	0,00
Total	6	100,00
Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce		
Observación	1	16,67
Evaluación	5	83,33
Escala de puntuación	0	0,00
Evaluación 360°	0	0,00
Ninguna	0	0,00
Total	6	100,00
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	1	16,67
No	5	83,33
No opina	0	0,00
Total	6	100,00
Competitividad	N° de micro y pequeña empresa	Porcentaje (%)
Conoce el termino competitividad		
Si	1	16,67
Tengo poco conocimiento	3	50,00
No	2	33,33
Total	6	100,00

Continúa...

Considera que su empresa es competitiva		
Si	4	66,67
A veces	2	33,33
No	0	0,00
Total	6	100,00
En qué se diferencia de su competencia		
Precio	2	33,33
Calidad del producto y/o servicio	3	50,00
Valor agregado que ofrece	1	16,67
Total	6	100,00
Ha implementado alguna herramienta administrativa para mejorar la competitividad de su empresa		
Si	1	16,67
A veces	0	0,00
No	5	83,33
Total	6	100,00
Qué tipo de herramienta administrativa ha implementado para mejorar la competitividad de su empresa		
Planeamiento Estratégico	0	0,00
Marketing Mix	1	16,67
Benchmarking	0	0,00
Outsourcing	0	0,00
Ninguna	5	83,33
Total	6	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado a todos los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

5.2 Análisis de los Resultados

a) Discusión

Referente al representante legal de las micro y pequeñas empresas:

- Con respecto a la edad del representante legal: El 66.7% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen una edad que varía de 31 a 50 años (Tabla 1). Esto coincide con los resultados encontrados por **Hernández (2015)** en donde determina que la edad promedio de los representantes varía de 30 a 40 años. Pero se contrasta con los resultados encontrados por **Valderrama (2015)** quien manifiesta que el 46.7% de los representantes legales tienen una edad promedio de 50 a 60 años, y por **Peche (2017)** quien encontró que el 60% de los representantes legales tiene una edad que fluctúa entre los 18 a 30 años. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, están siendo dirigidas por personas adultas, quienes cuentan con años de experiencia en el mercado empresarial y en sobre todo en el rubro que desempeñan.
- Con respecto al género del representante legal: El 83.3% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de género femenino (Tabla 1). Esto coincide con los resultados encontrados por **Hernández (2015)** en donde determina que el 66.67% de los representantes son de género femenino, del mismo modo coincide con **Valderrama (2015)** quien manifiesta que el 53.3% de los representantes son de género femenino y por **Peche (2017)** quien encontró que el 60% son de género femenino. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, están siendo gestionadas por personas del género femenino, quienes predominan y destacan más en el arte culinario de la gastronomía.
- Con respecto al grado de instrucción del representante legal: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior no universitario (Tabla 1). Estos resultados coinciden con **Peche (2017)** quien determino que el 60% de los representantes tiene un grado de instrucción superior universitario. Pero se contrasta con los resultados encontrado por **Hernández (2015)** quien manifiesta que el 53.33% de los representantes tienen

un grado de instrucción de secundaria completa, y por **Valderrama (2015)** quien encontró que el 53.3% de los representantes tiene un grado de instrucción de secundaria completa. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, están siendo dirigidas por profesionales técnicos, los cuales poseen habilidades, conocimiento y experiencias para gestionar adecuadamente la empresa.

- Con respecto al cargo del representante legal: El 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son los dueños del negocio (Tabla 1). Esto coincide con los resultados encontrados por **Campos (2015)** quien determino que el 100% de los representantes son los dueños del negocio, y por **Padilla (2014)** quien encontró que el 100% de los representantes legales son los dueños del negocio. Pero se contrasta con los resultados encontrados por **Peche (2017)** quien manifiesta que el 60% de los representantes son administradores del negocio. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, están siendo dirigida por ellos mismos, debido a que son ellos quienes dan vida a este negocio, y a quienes los respalda los años de experiencia.
- Con respecto al tiempo que desempeña el representante legal: El 50% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años desempeñando en el cargo (Tabla 1). Estos coincide con los resultados encontrados por **Peche (2017)** quien determino que el 60% de los representantes tiene de 5 años a mas desempeñando en el cargo. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, están siendo dirigidas y/o gestionadas por personas que cuentan con un tiempo de permanencia de 4 a 6 años, quienes cuentan con experiencias y conocimientos que han logrado adquirir a lo largo de los últimos años.

Referente a las micro y pequeñas empresas:

- Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: el 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan que tiene un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 0 a 5 años (Tabla 2). Estos resultados se contrasta con los resultados encontrados por **Valderrama (2015)** quien determino que el 60% de los representantes tienen más de 10 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, tienen un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 0 a 5 años, lo que les ha permitido consolidarse en el mercado, debido a la gran demanda que en los últimos años estos negocios han adquirido.
- Con respecto al número de trabajadores: el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan que cuentan con 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Esto coincide con los resultados encontrados por **Peche (2017)** quien determino que el 80% de los representantes cuenta con 0 a 2 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, cuentan con 1 a 5 trabajadores, debido a la gran demanda que han adquirido en los últimos años estos negocios, lo que ha permitido generar más empleo, para poder desarrollar y abastecerse con sus actividades diarias.
- Con respecto al personal que labora en su empresa: el 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan que el personal que labora en la empresa son familiares, y el otro 33,3% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que el personal que labora en su empresa no son familiares (Tabla 2). Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, la mayoría del personal que labora en su empresa es familiar, debido a que cuando estos negocios inician sus actividades, contratan mano de obra que encuentran en la familia o amigos cercanos para desarrollar sus actividades.

- Con respecto al objetivo de creación: el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias (Tabla 2). Esto coincide por los resultados encontrados por **Peche (2017)** quien determino que el 80% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias. Esto demuestra que actualmente la totalidad las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, tienen como objetivo principal generar ganancia, ya que es la razón y base primordial de toda empresa.

Referente a la gestión de calidad y competitividad:

- Con respecto a si conoce el término de gestión de calidad: el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiesta que tiene poco conocimiento del término gestión de calidad (Tabla 3). Esto coincide por los resultados encontrados por **Padilla (2014)** quien determino que el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento del termino gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, tienen poco conocimiento del termino gestión de calidad, esto se debe a que sus representantes no cuentan con lo conocimiento y preparación académica suficiente, es por ello que no aplican herramientas de gestión de calidad.
- Con respecto a que técnicas modernas emplea en su empresa: el 66,7% de las micro y pequeñas empresas no emplea ninguna técnicas modernas en su empresa (Tabla 3). Esto coincide con **Campos (2015)** quien manifiesta que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no emplea técnicas modernas en su empresa. Pero se contrasta con los resultados por **Peche (2017)** quien determino que el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas emplean el plan de negocios como técnica moderna en su empresa. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, no emplean ninguna técnica moderna que les permita gestionar de manera correcta el negocio, esto se debe a que los representantes no cuentan con los conocimientos y

preparación académica suficiente, es por ello que no emplean herramientas modernas por temor al fracaso.

- Con respecto a que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad: el 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas en estudio manifiestan que su personal tiene poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, y el otro 33,3% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que presentan poco aprendizaje (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que la dificultad que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad es la poca iniciativa, debido a que los trabajadores de estos negocios solo realizan sus labores, de acuerdo a la gestión que realicen sus representantes, y están acostumbrados a la misma rutina que realizan diariamente.
- Con respecto a que técnicas emplea para medir el rendimiento del personal: el 83,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan que utilizan la evaluación como técnicas para medir el rendimiento de su personal, y el otro 16,7% emplean la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, consideran la evaluación como una técnica fácil y sencilla, que les permita medir el nivel de rendimiento de su personal que laboran en su negocio, puesto que es una técnica muy utilizado por las empresas en la actualidad.
- Con respecto a si a gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio: el 83,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiesta que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, y el otro 16,7% manifiesta que si contribuye con el rendimiento de la empresa (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, no han logrado ningún beneficio en sus negocios, debido a

que estas empresas no han implementado la gestión de calidad, en sus actividad y/o procesos.

- Con respecto a si conoce el termino competitividad: el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan que tienen poco conocimiento acerca del termino de competitividad, el otro 33,3% manifiesta que no conoce el termino competitividad, y el otro 16,7% manifiesta que si conoce el termino competitividad (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, tienen poco conocimiento con respecto al termino competitividad, esto se debe a que los representantes no cuentan con los conocimientos necesarios para gestionar de una manera adecuada el negocio, lo que le impide conocer términos nuevos, para el mejor funcionamiento de sus negocios.
- Con respecto a si considera que su empresa es competitiva: el 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan que su empresa es competitiva (Tabla 3). Esto coincide con los resultados encontrado por **Valderrama (2015)** quien determino que el 66,7% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que su empresa si es competitiva y por **Peche (2017)** quien determino que el 100% de las micro y pequeñas empresas si son competitivas. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que su empresa es competitiva, debido a que estos representantes consideran que sus negocios cumplen todas las expectativas y necesidades de los clientes.
- Con respecto a que se diferencia de su competencia: el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan se diferencian en mejor calidad del producto y/o servicio de su competencia (Tabla 3). Estos resultados se contrastan con **Valderrama (2015)** quien encontró que el 33,3% de los representantes se diferencian de su competencia a través del precio. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que

la calidad del producto y/o servicio es un indicador importante en cualquier negocio, puesto que va permitir lograr una mayor captación y fidelización de clientes.

- Con respecto a si ha implementado alguna herramienta administrativa para mejorar la competitividad de su empresa: el 83,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan que no han implementado ninguna herramienta administrativa para mejorar su competitividad, y el otro 16,7% si ha implementado herramientas administrativas para mejorar su competitividad (Tabla 3). Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, no han implementado herramientas administrativas en su negocio, debido a que estos representantes no realizan planes estratégicos o no planifican sus actividades, esto se debe por temor al fracaso, o la falta de conocimiento.
- Con respecto a qué tipo de herramienta administrativa ha implementado para mejorar la competitividad de su empresa: el 83,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio manifiestan que no han implementado herramientas para mejorar su competitividad (Tabla 3). Estos resultados se contrastan con **Hernández (2015)** quien determino que el 60% de las micro y pequeñas empresas opta por el liderazgo de costos como estrategia. Esto demuestra que actualmente la mayoría las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento Humano de la Av. Integración del distrito de Nuevo Chimbote, no implementan herramientas para mejorar su competitividad, esto se debe a que los representantes de estos negocios no cuentan con la preparación y conocimientos necesarios para gestionar de manera correcta sus negocios, es por ello que les resulta un poco difícil emplear herramientas administrativas que les permita mejorar su competitividad y sobre todo buscar el éxito y rentabilidad que toda empresa busca.

VI. CONCLUSIONES

Referentes a los representantes legales

En el presente estudio de investigación la mayoría de los representantes tiene una edad promedio de 31 a 50 años, del mismo modo son de sexo femenino, cuentan con estudios superiores no universitaria, la totalidad de los representantes son los dueños de los negocios y llevan desempeñando en el cargo más de 4 años.

Referentes a las micro y pequeñas empresas

En el presente estudio de investigación la mayoría de las micro y pequeñas empresas tiene un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 0 a 5 años, la totalidad de estas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, del mismo modo tienen a personas familiares laborando en su empresa, y la totalidad de estas empresas fueron creadas para generar ganancias.

Referentes a la variable Gestión de Calidad y la herramienta de estudio Competitividad

En el presente estudio de investigación la mayoría tiene poco conocimiento del termino gestión de calidad, del mismo modo no emplean técnicas modernas en su empresa, a su vez presenta dificultades en la implementación de la gestión de calidad como la poca iniciativa de sus trabajadores, la mayoría emplea la evaluación para medir el rendimiento de su personal, la mayoría tiene poco conocimiento del termino competitividad, del mismo modo creen que su empresa es competitiva, la mayoría relativa asegura que el precio y la calidad de sus productos y/o servicios hace una buena competencia, y la mayoría no ha implementado ninguna herramienta administrativa para mejorar su competitividad de su empresa.

Referencias

- Álvarez, C., (2017). *La calidad como herramienta principal en la Gestión Empresarial*. [En Línea]. Consultado el 07 de Junio del 2018. Disponible en: <https://www.sittycia.com/blog/2017/7/31/las-mejores-herramientas-para-manejar-una-empresa-6fbel>
- Anzil, F., (2008). Competitividad. [En Línea]. Recuperado el 07 de junio del 2018 de: <https://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>
- Benavides, C., & Quintana, C., (2015). *Gestión del Conocimiento y la calidad Total*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Campos, C., (2015). *Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015*. (Tesis de pregrado). Uladech, Piura, Perú.
- Cano, J., (2016). *Emprendedores: La aventura de crear tu propio camino*. 2ª Edición: IT Campus Academy.
- Conuee, (27 de julio del 2016). Pequeñas y Medianas Empresas. [En Línea]. Recuperado de: <https://www.gob.mx/conuee/acciones-y-programas/pequenas-y-medianas-empresas-51457>
- Datadec, (2017). Gestión de calidad y Gestión por procesos. [En Línea]. Consultado el 07 de Junio del 2018. Disponible en: <https://www.datadec.es/blog/factura-electronica-y-digitalizacion-certificada/gestion-de-calidad-y-gestion-por-procesos>
- De la Colina, J., (2009). *Las Estrategias Competitivas Genéricas de Porter*. [En Línea]. Recuperado el 07 de junio del 2018 de: <https://winred.com/management/las-estrategias-competitivas-genericas-de-porter/gmx-niv116-con2568.htm>
- Delgado, V., (2013). *Las microempresas en España*. [En Línea]. Consultado el 20 de junio del 2017. Recuperado de: <http://emprende.unir.net/blog/las-microempresas-en-espana/index.html>
- García, V., (2010). *Pequeñas empresas en Estados Unidos*. [En Línea]. Consultado el 22 de junio del 2017. Reuperado de: <https://coyunturaeconomica.com/microeconomia/pequenas-empresas-en-usa>

- González, N., (2009). Empresas pequeñas, empresarios grandes. Buenos Aires, Argentina: El Cid Editor | apuntes.
- Hernández, S., (2015). Gestión de Calidad, Marketing y Competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014. (Tesis de pregrado). Uladech, Trujillo, Perú.
- Inacal, (18 de enero del 2017). Competitividad y Calidad, las mejores herramientas para el crecimiento. [En Línea]. Recuperado el 07 de junio del 2018 de: <http://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/competitividadycalidad>
- Infaimon, (2018). Sistemas de calidad: ventajas y requisitos. [En Línea]. Consultado el 07 de Junio del 2018. Recuperado de: <https://blog.infaimon.com/sistemas-calidad-ventajas-requisitos/>
- Itesal, (24 de mayo del 2016). La importancia de la formación en la competitividad de las empresas. [En Línea]. Recuperado el 07 de junio del 2018 de: <http://www.itesal.es/noticias-.152.html>
- Ley N° 28015. Ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas. Diario oficial el Peruano, Lima, Perú, 03 de julio del 2003.
- Ley N° 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Diario oficial el Peruano, Lima, Perú, 03 de julio del 2013.
- López, F., (2012). La empresa, explicada de forma sencilla. Barcelona, España: Libros de Cabecera.
- Luna, A., (2016). Plan Estratégico de Negocios. México D.F., México: Grupo Editorial Patria.
- Ortiz, W., (2013). Gestión de Calidad en la Competitividad de las MYPES comercializadoras de Limón en Cieneguillo Centro – Sullana, año 2013. (Tesis de pregrado). Uladech, Piura, Perú.
- Padilla, I., (2014). Gestión de la calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro de zapaterías de la provincia de Chiclayo, año 2014. (Tesis de pregrado). Uladech, Chiclayo, Perú.

- Peche, S., (2017). La Gestión de Calidad y Competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector salud rubro boticas del centro poblado Víctor Raúl, Huanchaco Trujillo 2016. (Tesis de pregrado). Uladech, Trujillo, Perú.
- Poncio, D., (2011). Animarse a emprender. Villa María: Editorial Universitaria Villa María.
- Sánchez, B., (2014). Las MYPES en Perú, Su Importancia y Propuesta Tributaria. Revista QuipuKamayoc, 13(25). 127-131. Doi: <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>
- Valderrama, S., (2015). Gestión de calidad y Competitividad de las Mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014. (Tesis de pregrado). Uladech, Trujillo, Perú.
- Winter, R., (2000). Manual de Trabajo en Equipo. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Zorrilla, J., (2009). Las etapas del empresario moderno. Buenos Aires, Argentina: El Cid Editor | apuntes.

Anexos

Anexo N° 01: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Elaboración de la Introducción	X	X													
2. Revisión de la Literatura			X	X	X	X	X								
3. Metodología de la Investigación								X							
4. Resultados de la investigación									X	X					
5. Análisis de Resultados											X	X			
6. Conclusiones													X		
7. Referencias Bibliográficas y Anexos														X	
8. Presentación del pre-informe de Investigación															X
9. Aprobación del pre-informe de investigación															X

Anexos N° 02: Cuadro de Sondeo

Ítem	Nombre	Razón Social	Dirección
01	<i>Aldair Roncal Espinoza</i>	RESTURANTE NENITA	Av. Integración, Mz. A - Nuevo Chimbote
02	<i>Leyden Lorena Pérez</i>	LEYDEN RESTAURANT PARRILLAS	Av. Integración, Manzana A, Lt 3, Distrito de Nuevo Chimbote.
03	<i>David Osorio A.</i>	RESTAURANTE EL PROFESOR	Av. Integración 1 etapa – Mz. “B” lt. 12
04	<i>Anónimo</i>	LIMÓN Y CARBÓN RESTAURANT	Av. Integración 1 etapa – Mz. “B” lt. 18 – Nuevo Chimbote
05	<i>Anónimo</i>	EL ENCUENTRO RESTAURANTE	Av. Integración, Manzana A, Lt 6, Distrito de Nuevo Chimbote.
06	<i>Rosemary Escobar L.</i>	RESTAURANTE CHIDA	Av. Integración, Manzana B, Lt 9, Distrito de Nuevo Chimbote.

Anexo N° 03: Encuesta

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO RESTAURANTES DEL ASENTAMIENTO HUMANO DE LA Av. INTEGRACIÓN DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2017.** Para obtener el título de licenciado en administración, por lo consiguiente se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Lea con detenimiento las preguntas y responda con veracidad marcando o señalando según lo que se le pida.

I. Datos Generales de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

1.1 Edad:

- a) 18 – 30 años.
- b) 31 – 50 años.
- c) 51 años a más.

1.2 Genero:

- a) Masculino.
- b) Femenino.

1.3 Grado de Instrucción:

- a) Ninguna.
- b) Primaria.
- c) Secundaria.
- d) Superior no Universitaria.
- e) Superior Universitaria.

1.4 Cargo que desempeña:

- a) Dueño (a).
- b) Administrador (a).

1.5 Tiempo que desempeña en el cargo:

- a) 0 a 3 años.
- b) 4 a 6 años.
- c) 7 años a más.

II. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas.

2.1 Tiempo de permanencia en el rubro:

- a) 0 a 5 años.
- b) 6 a 10 años.
- c) 11 años a más.

2.2 Número de Trabajadores:

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

2.3 El personal que labora en su empresa son:

- a) Familiares.
- b) No Familiares.

2.4

Objetivo de creación:

- a) Generar ganancia.
- b) Subsistencia.

III. Referente a la variable Gestión de Calidad.

3.1 ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si.
- b) Tiene poco conocimiento.
- b) No.

3.2 Las técnicas modernas que emplea en su empresa.

- a) Benchmarking.
- b) Empowerment.
- c) Marketing.
- d) Outsorsing.
- e) Ninguna.

3.3 ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

3.4 Que técnicas emplea para medir el rendimiento en su personal.

- a) Observación
- b) Evaluación
- c) Escala de Puntuación
- d) Evaluación 360°
- e) Ninguna

3.5 ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No
- c) No opina

IV. Referente a la herramienta de estudio Competitividad.

4.1 Conoce el término competitividad.

- a) Si.
- b) No.
- c) Tiene poco conocimiento.

4.2 Considera que su empresa es competitiva.

- a) Si.
- b) A veces.
- c) No.

4.3 En qué se diferencia de su competencia.

- a) Precio.
- b) Calidad del producto y/o servicio.
- c) Valor agregado que ofrece.

4.4 Ha implementado alguna herramienta estratégica para mejorar la competitividad de su empresa.

- a) Si.
- b) A veces.
- c) No

4.5 Qué tipo de herramienta administrativa ha implementado para mejorar la competitividad de su empresa.

- a) Planeamiento Estratégico.
- b) Marketing Mix.
- c) Benchmarking.
- d) Outsourcing.
- e) Ninguna.

ELABORADO POR: ELVIS TAPIA INCISO

Anexo N° 04: Hoja de Tabulación

1. Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	F. Absoluta	F. Relativa
Edad	-18 a 30 años	-	0	0,0
	-31 a 50 años	III	4	66,7
	-51 años a más	II	2	33,3
Total		6	6	100,0
Genero	-Masculino	I	1	16,7
	-Femenino	III	5	83,3
Total		6	6	100,0
Grado de Instrucción	-Ninguno	-	0	0,0
	-Primaria	-	0	0,0
	-Secundaria	II	2	33,3
	-Superior No Universitaria	III	3	50,0
	-Superior Universitaria	I	1	16,7
Total		6	6	100,0
Cargo	-Dueño	III I	6	100,0
	-Administrador	-	0	0,0
Total		6	6	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo	-0 a 3 años	I	1	16,7
	-4 a 6 años	III	3	50,0
	-7 años a mas	II	2	33,3
Total		6	6	100,0

2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	F. Absoluta	F. Relativa
Tiempo de permanencia en el rubro	-0 a 5 años	III	4	66,7
	-6 a 10 años	II	2	33,3
	-11 años a más	-	0	0,0
Total		6	6	100,0
Número de trabajadores	-1 a 5 trabajadores	III I	6	100,0
	-6 a 10 trabajadores	-	0	0,0
	-11 trabajadores	-	0	0,0
Total		6	6	100,0
Personal que labora en su empresa	-Familiares	III	4	66,7
	-No Familiares	II	2	33,3
Total		6	6	100,0
Objetivo de creación	-Generar ganancia	III I	6	100,0
	-Subsistencia	-	0	0,0
Total		6	6	100,0

3. Referente a la características de la Gestión de Calidad y Competitividad.

Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	F. Absoluta	F. Relativa
Conoce el termino de gestión de calidad	-Si	I	1	16,7
	-Tiene poco conocimiento	III	3	50,0
	-No	II	2	33,3
	Total	6	6	100,0
Que técnicas modernas emplea en su empresa	- Benchmarking	-	0	0,0
	- Las 5'S	-	0	0,0
	- Marketing	II	2	33,3
	- Outsourcing	-	0	0,0
	- Ninguna	III	4	66,7
Total	6	6	100,0	
Que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad	- Poca iniciativa	III	4	66,7
	- Aprendizaje lento	II	2	33,3
	- No se adapta a los cambios	-	0	0,0
	- Desconocimiento del puesto	-	0	0,0
	- Otros	-	0	0,0
Total	6	6	100,0	
Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	- Observación	I	1	16,7
	- Evaluación	III	5	83,3
	- Escala de puntuación	-	0	0,0
	- Evaluación 360°	-	0	0,0
	- Ninguna	-	0	0,0
Total	6	6	100,0	
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	-Si	I	1	16,7
	-No	III	5	83,3
	-No opina	-	0	0,0
Total	6	6	100,0	
Conoce el termino Competitividad	-Si	I	1	16,7
	-Tengo poco conocimiento	III	3	50,0
	-No	II	2	33,3
Total	6	6	100,0	
Considera que su empresa es competitiva	-Si	III	4	66,7
	-A veces	II	2	33,3
	-No	-	0	0,0
Total	6	6	100,0	
En que se diferencia de su competencia	-Precio	II	2	33,3
	-Calidad del producto y/o servicio	III	3	50,0
	-Valor agregado que ofrece	I	1	16,7
Total	6	6	100,0	

Ha implementado alguna herramienta administrativa para mejorar la competitividad de su empresa	-Si	I	1	16,7
	-A veces	-	0	0,0
	-No	III	5	83,3
	Total	6	6	100,0
Qué tipo de herramienta administrativa ha implementado para mejorar la competitividad de su empresa	-Planeamiento Estratégico	-	0	0,0
	-Marketing Mix	I	1	16,7
	-Benchmarking	-	0	0,0
	-Outsourcing	-	0	0,0
	-Ninguna	III	5	83,3
Total	6	6	100,0	

Anexo N° 05: Figuras

1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

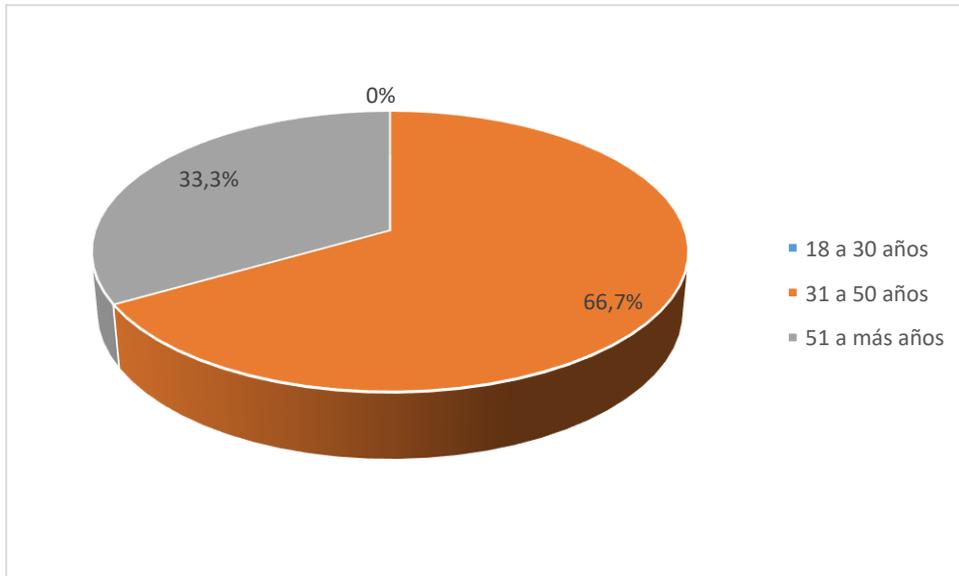


Figura 1 Edad del Representante

Fuente Tabla 1

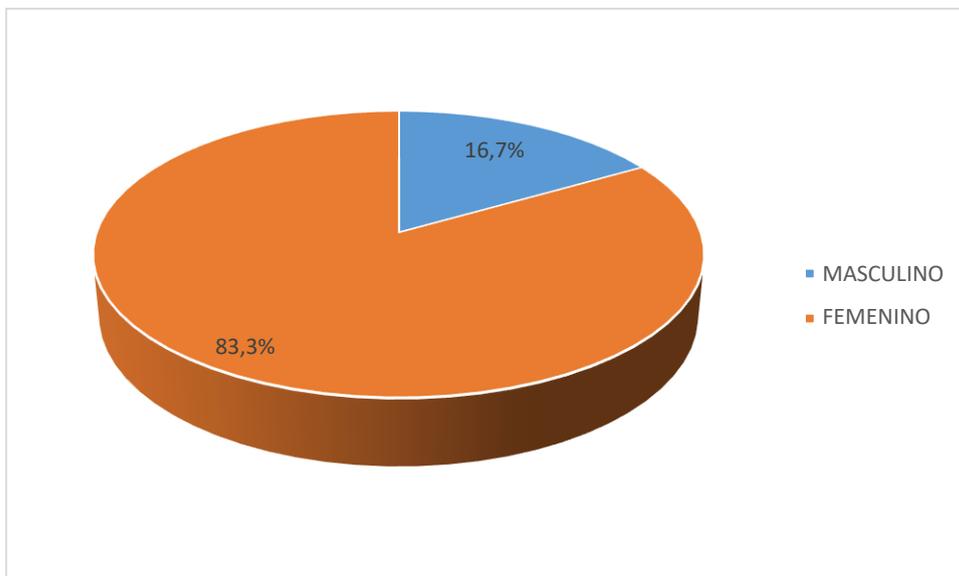


Figura 2 Género del Representante

Fuente Tabla 1

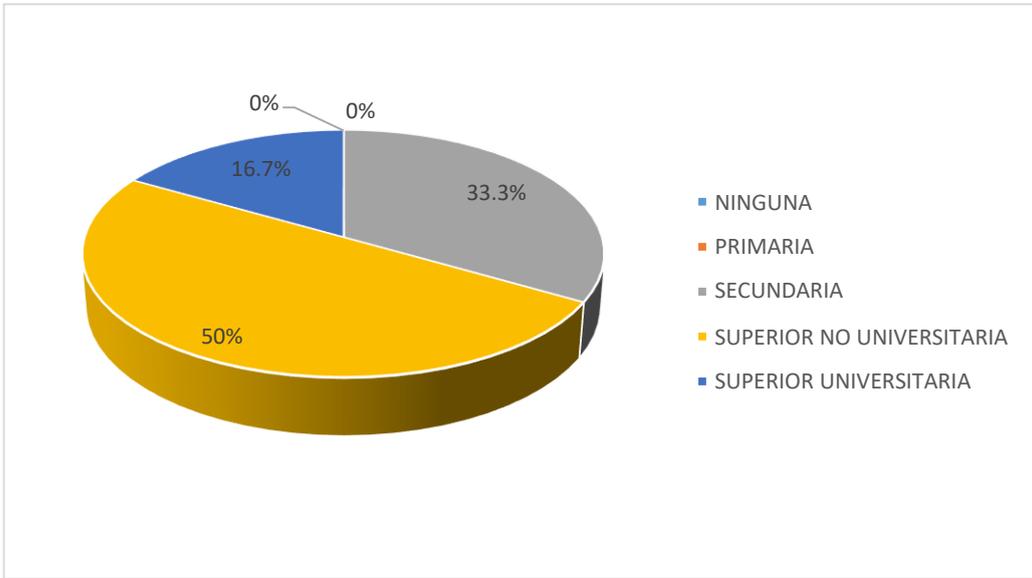


Figura 3 Grado de instrucción del Representante

Fuente Tabla 1

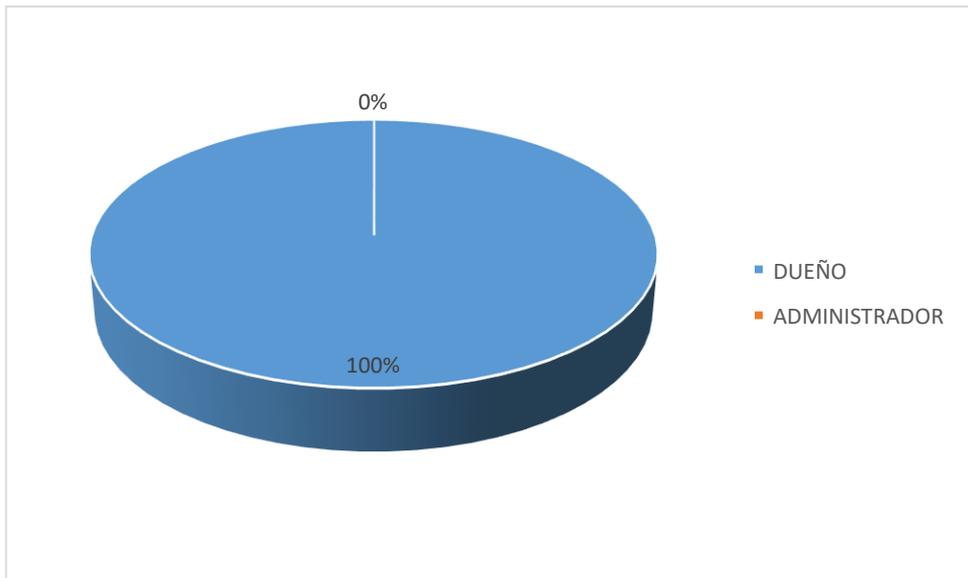


Figura 4 Cargo del Representante

Fuente Tabla 1

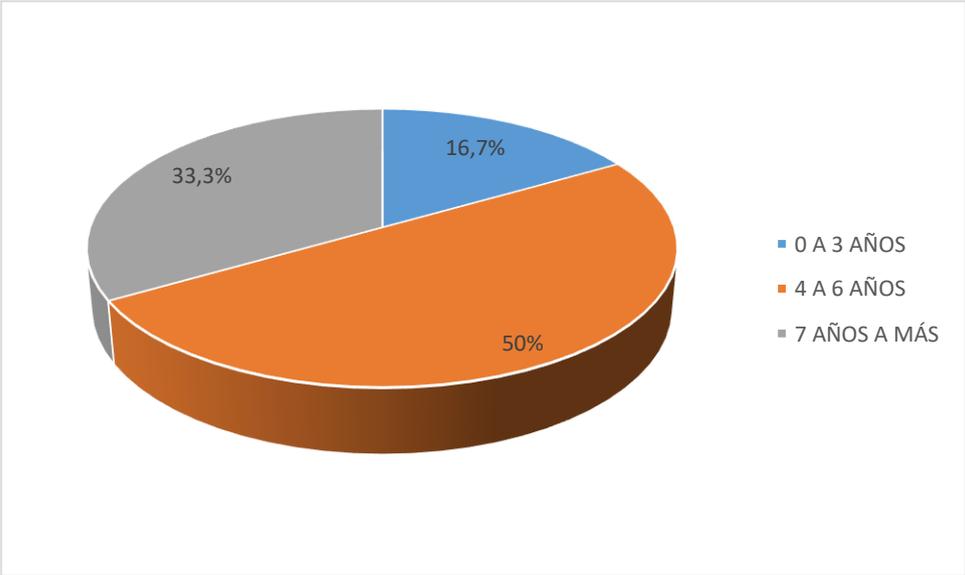


Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente Tabla 1

2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

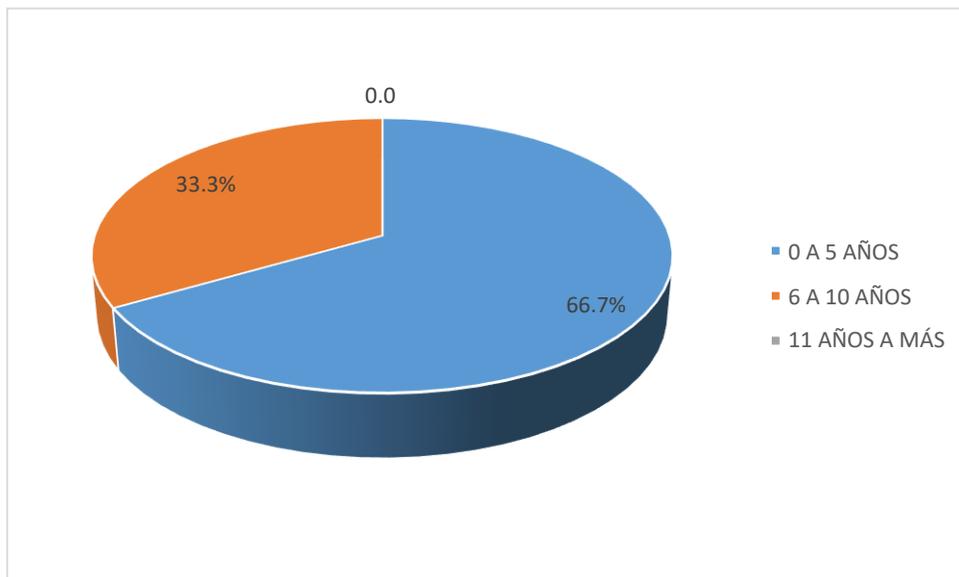


Figura 6 Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente Tabla 2

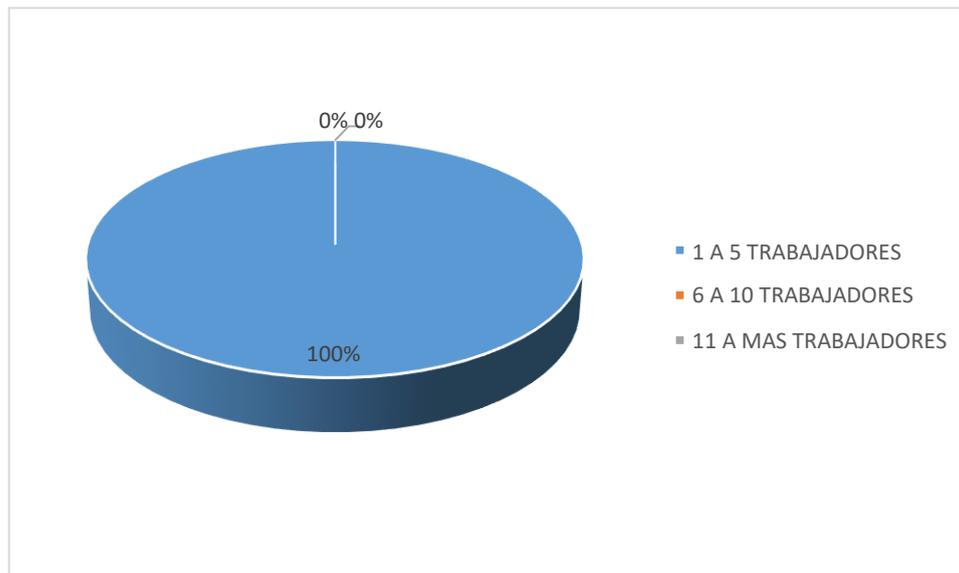


Figura 7 Número de Trabajadores

Fuente Tabla 2

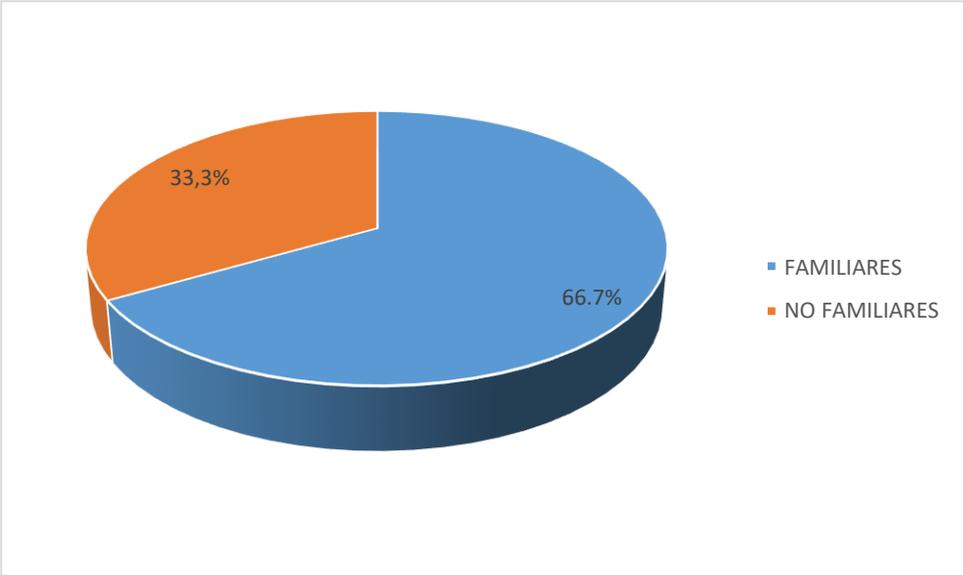


Figura 8 Personal que labora en la empresa

Fuente Tabla 2

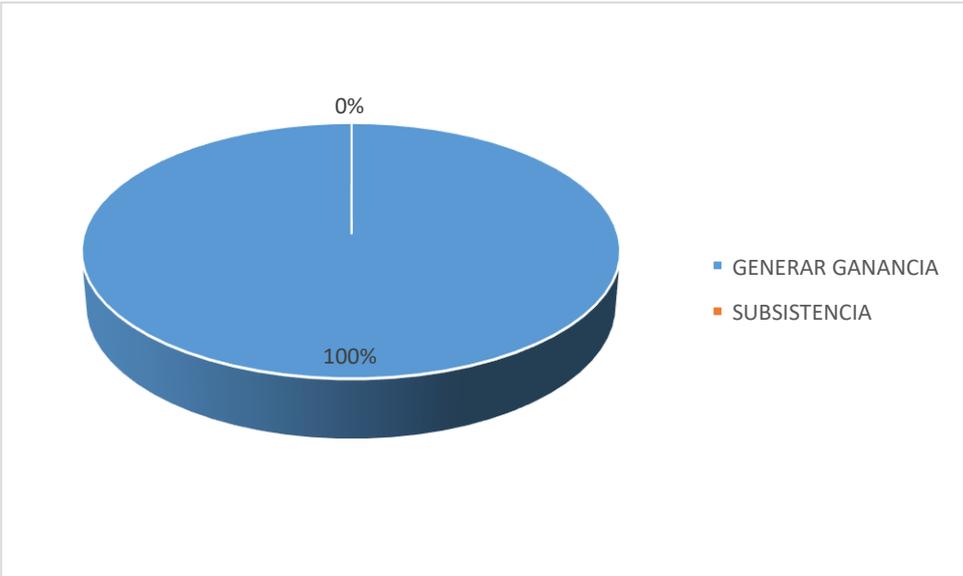


Figura 9 Objetivo de creación

Fuente Tabla 2

3. Referente a la variable Gestión de Calidad y la herramienta de estudio Competitividad.

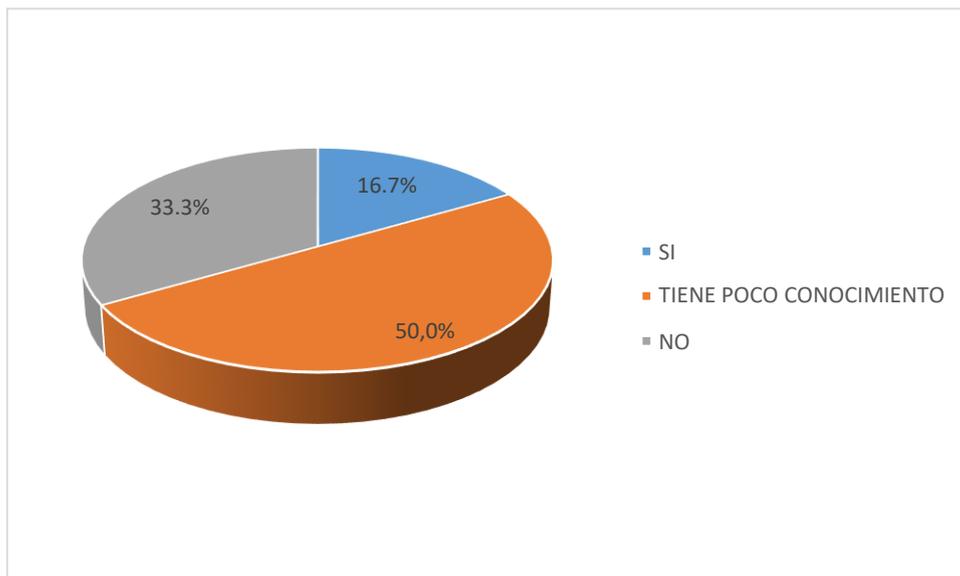


Figura 10 Conoce el término gestión de calidad

Fuente Tabla 3

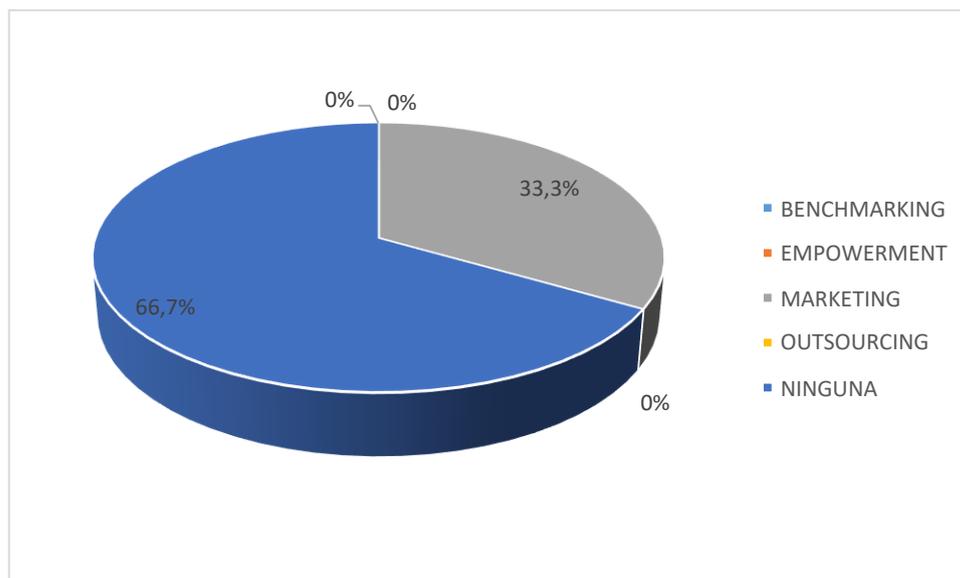


Figura 11 Técnicas modernas que emplea en su negocio

Fuente Tabla 3

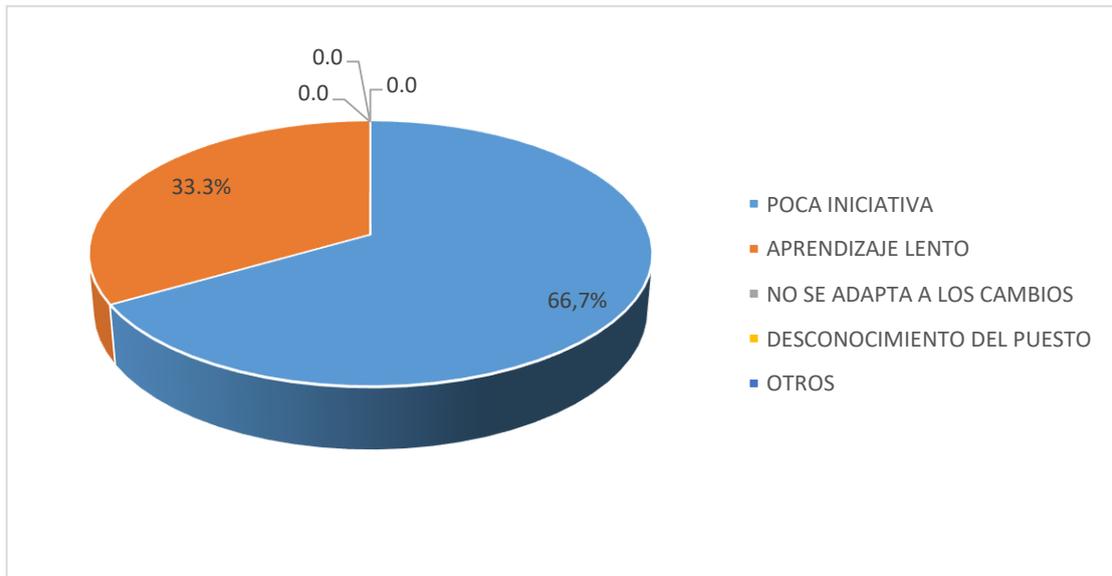


Figura 12 Dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad

Fuente Tabla 3

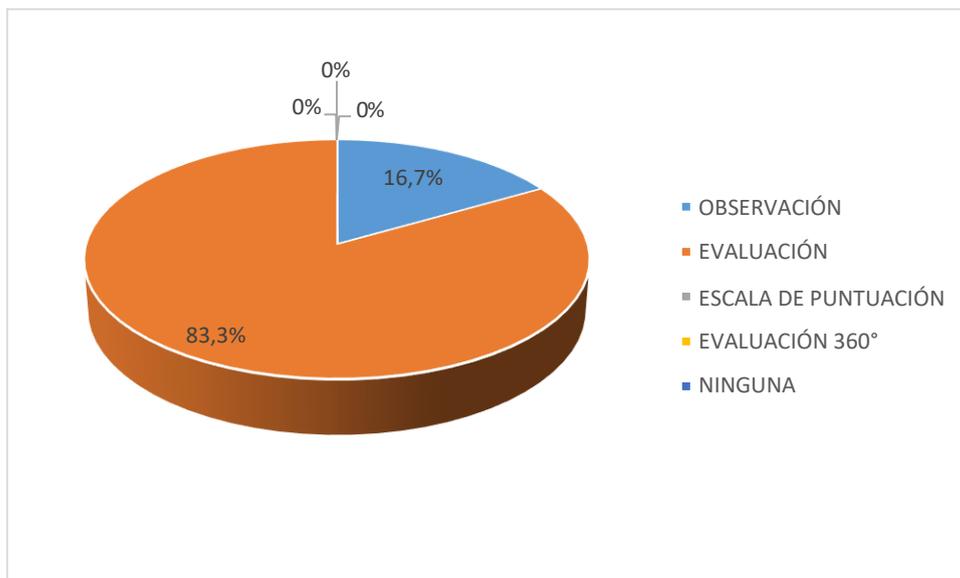


Figura 13 Técnicas que emplea para medir el rendimiento personal

Fuente Tabla 3

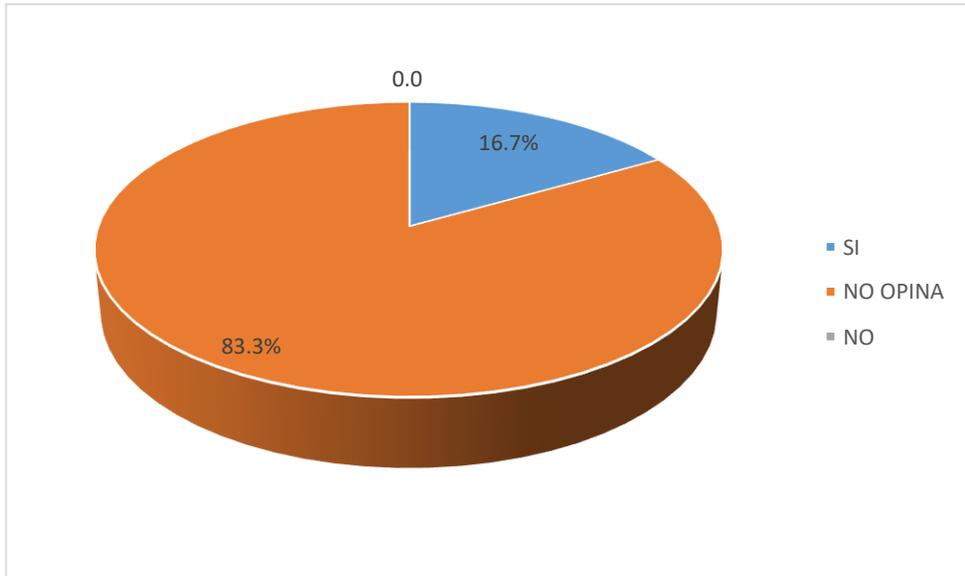


Figura 14 La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente Tabla 3

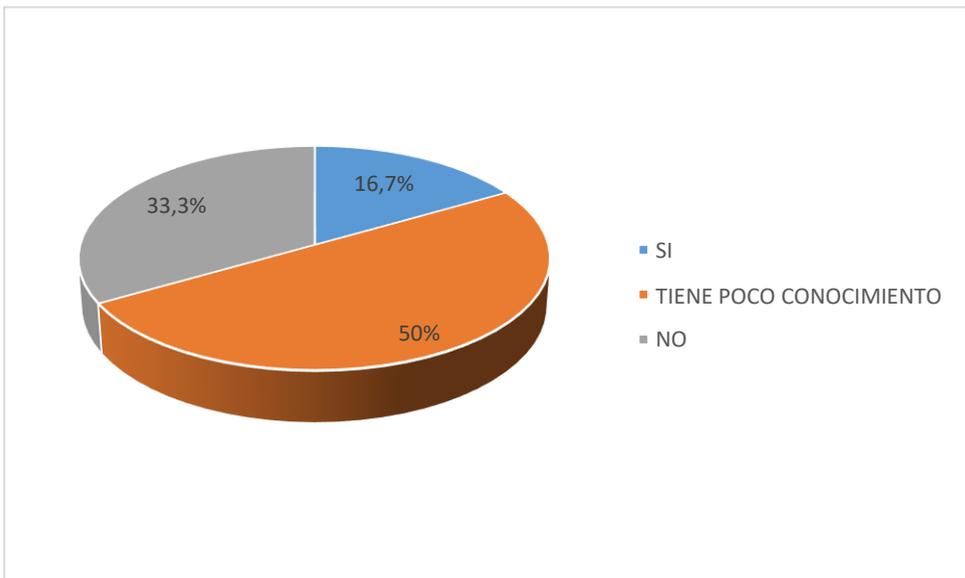


Figura 15 Conoce el término de competitividad

Fuente Tabla 3

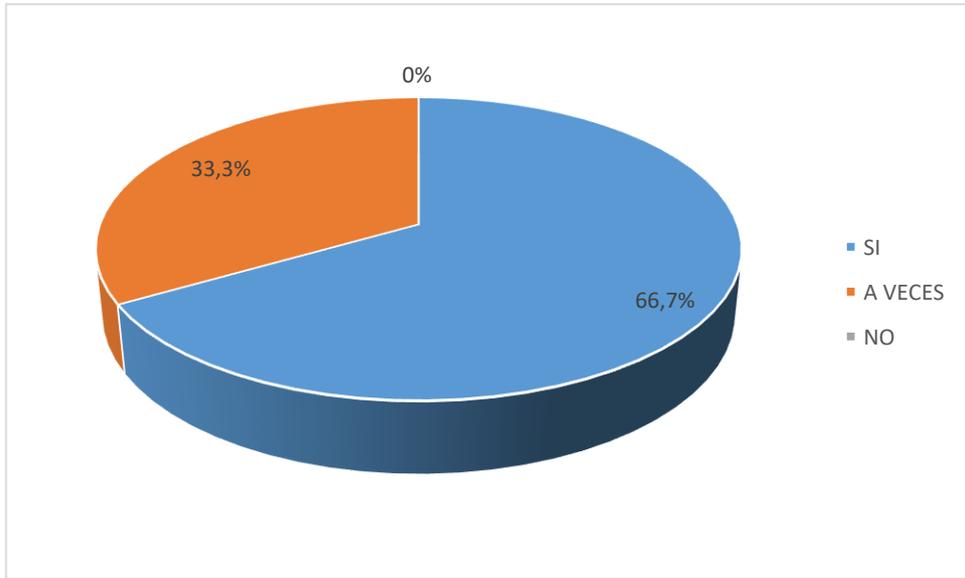


Figura 16 Considera que su empresa es competitiva

Fuente Tabla 3

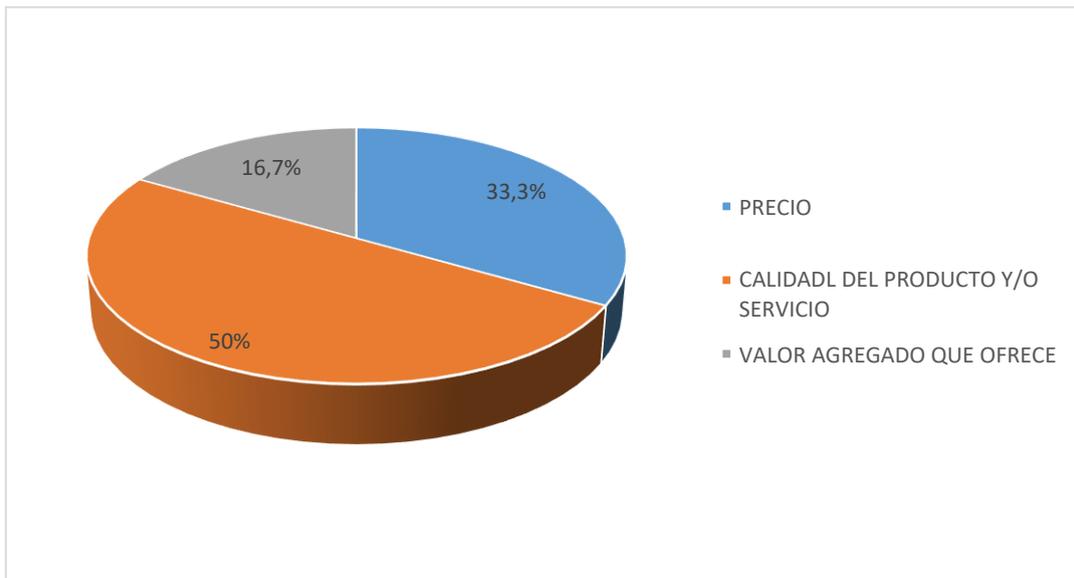


Figura 17 En qué se diferencia de su competencia

Fuente Tabla 3

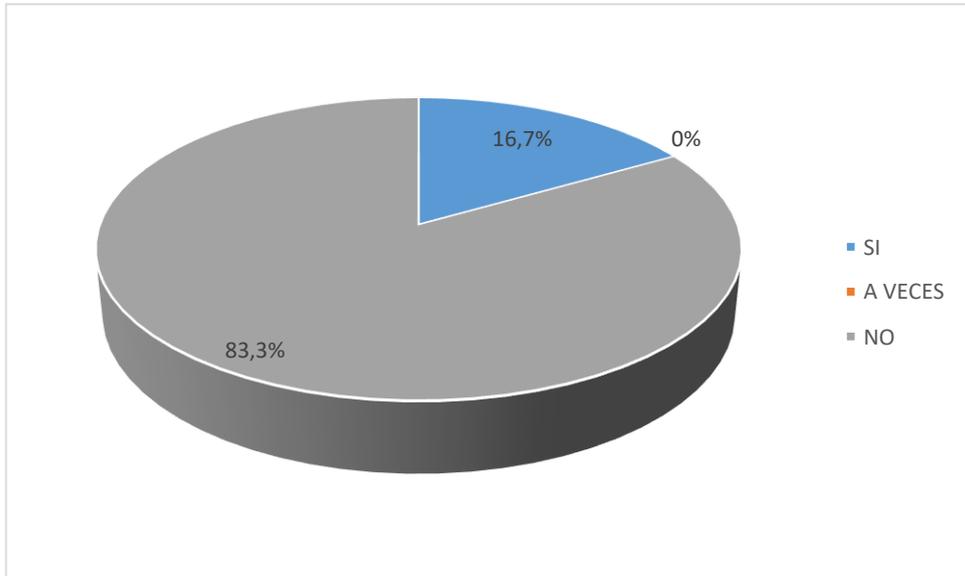


Figura 18 Ha implementado alguna herramienta administrativa para mejorar la competitividad de su empresa

Fuente Tabla 3

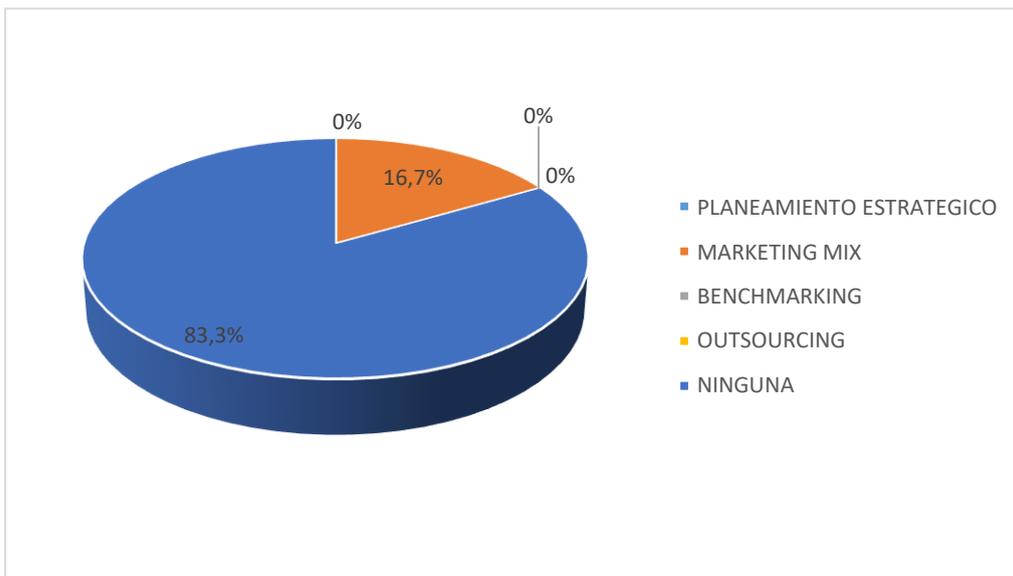


Figura 19 Qué tipo de herramienta administrativa ha implementado para mejorar la competitividad de su empresa

Fuente Tabla 3

Anexo N° 06: Cuadro de Presupuesto y Financiamiento

PRESUPUESTO					
Expresado en Nuevo Soles (S/.)					
	Cantidad	Unidad	Precio		Total
Bienes de consumo					S/. 181.00
– Lapiceros	4	2.50	10.00		
– Tinta de impresora	4	25.00	100.00		
– USB	2	30.00	60.00		
– Hojas Bond A4	1 millar	1 paq.	11.00		
Servicios					S/. 1,159.00
– Pasajes	-	-	50.00		
– Internet	Dúo	Dúo	99.00		
– Fotocopias	-	-	10.00		
– Asesoría	-	-	1,000.00		
Total					S/. 1,340.00

Financiamiento: El presente estudio de investigación será autofinanciado por el investigador.