



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD EN
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE TUMBES, 2017”**

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

AUTOR

GARRIDO BARRIENTOS, LUISA YUVITZA

ORCID: 0000-0002-8322-2148

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

Garrido Barrientos, Luisa Yuvitza

ORCID: 0000-0002-8322-2148

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú

ASESOR:

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Galvani Guerrero García
Presidente

Mgtr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
Miembro

Mgtr. Domingo Miguel Villarreyes Guerra
Miembro

Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez
Asesor

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

Al DTI Escobedo Gálvez, José Fernando. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por darme vida y fortaleza para superar todas mis adversidades.

A mis padres, por brindar su apoyo y estar en los momentos más importante de mi vida.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar la gestión de calidad y competitividad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tumbes, 2017. Con un problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza gestión de calidad y competitividad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tumbes, 2017? Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, con una población de 3 MyPes dedicadas a restaurantes en Tumbes, y una muestra de 68 clientes de los establecimientos de investigación, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos, se concluyó que los clientes consideran que existe buena atención, con características de empatía y asertividad por parte de los trabajadores, lo que permite satisfacer sus necesidades, debido a que los servicios que brindan los restaurantes son buenos; además, los propietarios ofrecen productos alimenticios de calidad mediante la participación activa en ferias gastronómicas utilizando publicidad donde es observada por distintas personas, a precios bajos por el tamaño de la empresa.

Palabras claves: Gestión de calidad, Competitividad y MyPes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the quality and competitiveness management in the MyPes of the service sector, heading restaurants in the city of Tumbes, 2017. With a research problem: How is quality management and competitiveness characterized in the MyPes of the service sector, restaurants in the city of Tumbes, 2017? With a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental design, with a population of 3 MyPes dedicated to restaurants in Tumbes, and a sample of 68 clients of the research establishments, applying surveys as an instrument of data collection, concluded that customers consider that there is good service, with characteristics of empathy and assertiveness on the part of the workers, which allows them to meet their needs, because the services provided by restaurants are good; In addition, the owners offer quality food products through active participation in gastronomic fairs using advertising where it is observed by different people, at low prices for the size of the company.

Keywords: Quality Management, Competitiveness and MyPes.

ÍNDICE

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	4
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.1.3. Antecedentes locales	9
2.2.1. Gestión de calidad	12
2.2.2. Competitividad	12
2.2.3. MyPes.....	14
2.2.4. Restaurantes	14
III. HIPÓTESIS.....	16
IV. METODOLOGÍA.....	17
4.1. Diseño de investigación.....	17
4.2. Población y muestra.....	17
4.3. Definición y operacionalización de variables	18
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
4.5. Plan de análisis	19
4.6. Matriz de consistencia	19
4.7. Principios éticos.....	21
V. RESULTADOS	22
5.1. Resultados	22
5.2. Análisis de resultados.....	24
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:	24
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....	24
5.2.3. Respecto a las características de formalización:.....	24

5.2.4. Respecto a las características de competitividad:	25
VI. CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
ANEXOS	30
Anexo 01: Encuesta	30
Anexo 02: Turnitin	33

I. INTRODUCCIÓN

Las PyMes, específicamente pertenecientes al sector restaurantes, buscan obligatoriamente adaptarse a los requerimientos competitivos a nivel internacional. Los gobiernos estatales desempeñan un papel sumamente importante en este proceso al legislar, normar y crear programas de soporte buscando impulsar los diferentes sectores empresariales. Como es conocido, las PyMes latinoamericanas, en el caso de Colombia, enfrentan diversos obstáculos, uno representativa es la alta tasa de mortalidad, inseguridad, inestabilidad en las reglas de juego de la actividad económica, corrupción en la administración pública y limitado sistema judicial; es por ello que el crecimiento de los negocios se conseguirá mediante el direccionamiento de planes estratégicos, incluyendo aplicación de enfoques de calidad de producto enfocados a restaurantes, y capacitación de vendedores. (Jara, Guerrero, Jimenez, Hernández, & RUBio, 2014)

Como se sabe, el turismo es una fuente supra importante de negocios a nivel internacional. España refleja aumentos anuales del 12% de su PBI y 13% de población activa enfocados al sector turismo conformados por actividades hoteleras y restaurantes; es por ello que, se toman medidas estratégicas del sector implicando la innovación, desarrollo y sostenibilidad para incrementar la competitividad y el aprovechamiento de la reactivación económica. (Bustamante, Canós, & Santandreu, 2018)

La competitividad en innovación de TIC – *Tecnologías de Información y Comunicación* en el sector turístico, es considerado tema relevante en diversos análisis, principalmente en empresas pequeñas, medianas y grandes. Gracias a la capacidad para facilitar los procesos y mejorar significativamente la

comunicación y al exterior de las organizaciones turísticas propicia la eficiencia en las empresas. Es por ello que, surge la necesidad de cuantificar el grado de adopción de las TIC por parte de las PyMes influyendo en la eficiencia económica de los servicios turísticos. (Santos, Arcega, & Cárdenas, n.d.)

En los últimos años, en diversos países de Latinoamérica se observa una tendencia a incorporarse a las microempresas, mediante el accionamiento de políticas diseñadas específicamente para las PyMes, particularmente Chile, Ecuador y El Salvador. En otros casos, como Perú, las políticas estatales hacia las PyMes, tiene aspectos positivos, generando limitadas dificultades como el incremento de la dificultad de operar instrumentos homogéneos, baja participación de las empresas en el diseño de la política para las microempresas. (Ferraro & Stumpo, 2010)

Las reformas tributarias son temas de importancia vital en el ámbito internacional, apoyando la inexorable búsqueda de ingresos por parte de los gobiernos para satisfacer necesidades públicas y sostener las finanzas públicas. La formalización de las actividades productivas que se desarrollan de manera informal podrían impulsar el crecimiento económico mediante la recaudación de impuestos. El Perú es un país en vías de desarrollo donde las MyPes cumplen un rol fundamental en el ámbito empresarial debido a que son los mayores generadores de empleo del sector privado y de la población económicamente activa. (Tuesta, 2018)

En Tumbes, un estudio realizado respecto a la gestión de calidad y competitividad de las MyPes de los restaurantes, se identificó que los servicios competitivos en donde se considera que el compromiso de los trabajadores es lo más importante, además, los servicios novedosos e innovadores mantienen el

mercado empresarial y productivo, considerando finalmente que los trabajadores eficientes brindan una mejor atención a los comensales. (C. Abanto, 2018)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tumbes, 2017? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar la caracterización la gestión de calidad y competitividad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tumbes, 2017. Y objetivos específicos: a. Determinar la caracterización de la gestión de calidad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tumbes, 2017. b. Determinar la caracterización de la competitividad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes de la ciudad de Tumbes, 2017.

La investigación se justifica teórica permitiendo ampliar los conocimientos respecto a la gestión calidad y competitividad; justificación metodológica, proporcionando un instrumento de recolección de datos que posteriormente se aplicó la estadística en la elaboración de tablas y gráficos; mediante un tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental. Y una justificación social la cual beneficiará a los propietarios de las MyPes puesto que, se desarrolla el sentido de responsabilidad hacia el ámbito empresarial buscando obtener competitividad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Cubides, 2019) Estudio los beneficios de legalizar y llevar una contabilidad adecuada en pequeñas empresas y microempresas en Colombia. La formalización de las pequeñas empresas y microempresas en el país ha sido un reto a nivel contable y económico, la desinformación, la informalidad y la burocracia han jugado un papel fundamental en ello. Actualmente, existen grandes vacíos que deben ser tratados para el crecimiento de la economía en el país, con miras del crecimiento de los pequeños empresarios. Por tal motivo, cabe cuestionarse ¿qué beneficios tienen las microempresas y pequeñas empresas al formalizarse legalmente y llevar un sistema contable adecuado en Colombia? Para responder a esta pregunta, el presente texto esboza los principales beneficios de la legalización de las pequeñas empresas y microempresas, en segundo lugar, se reconoce la importancia de llevar un sistema de contabilidad adecuado para las empresas y en tercer lugar se identifica el rol del contador como asesor de la formalidad en Colombia. Las principales conclusiones del estudio muestran que existen diversos beneficios, entre estos el acceso a licitaciones públicas a los negocios con empresas de mayor tamaño, a acceder a los créditos bancarios, crecer en el ámbito empresarial y abrir un espacio competitivo en el mercado nacional e internacional, además, al realizarse la legalización se da cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente en términos de cotizaciones a la seguridad social e impuestos. Igualmente, se encontró que llevar un sistema de contabilidad adecuado es benéfico para las empresas porque proporciona un soporte para la toma de decisiones, medición de inventarios, análisis de resultados, evaluación, control, y mayor rendimiento;

dando consigo una mayor competitividad, además permite reconocer de forma más eficaz las diversas necesidades de la compañía, organizar la delegación de los empleados, realizar comparaciones de los proveedores con el objetivo de tener la posibilidad de elegir la mejor opción, teniendo en cuenta las diferencias en los precios y productos o servicios, por otro lado, al llevar una contabilidad adecuada se asegura la correcta ejecución de la normatividad fiscal que continuamente está cambiando, y los software contables permiten modificaciones con actualizaciones, para que los empresarios cumplan con las normas tributarias y les facilite la generación de envíos de información nacional y distrital como la exógena y facturación electrónica. Con relación al rol que desempeña el profesional en contaduría pública como asesor de la formalidad en Colombia se identifica que esta es la era de la profesión contable, ya que como lo dijo el Presidente Duque en su mensaje del día del contador el 1 de marzo de 2019, “los contadores son cruciales en la construcción de confianza y en el desarrollo de los nuevos negocios”, desde esta profesión se es veedores contra la corrupción y las malas prácticas, el contador será el encargado de mostrar y hacer entender a los empresarios y nuevos emprendedores todos los beneficios de la formalización y la importancia de llevar una contabilidad adecuada, el contador debe realizar un trabajo social en cuanto a estos temas, debe ser un estratega para enfocar la visión de las empresas, en alcance de todo un sistema económico que beneficiara a toda la sociedad.

(Ferruzola & Tomala, 2018) Estudió el plan de negocios para la formalización empresarial del restaurante "El Rey de la Chuleta" de la ciudad de Guayaquil. El objetivo del proyecto de graduación fue crear un plan de negocio para formalizar una microempresa perteneciente al sector de los restaurantes, con más de tres

décadas de funcionamiento su propietario no ha considerado la modernización e implementación de herramientas administrativas y financieras que optimicen los recursos del negocio y permitan su crecimiento de ganancias, así como su expansión. Los métodos de investigación aplicados fueron descriptivo y exploratorio. Los tipos de investigación bajo los que se realizó la investigación fueron: descriptivo, documental y de campo. Con un enfoque de investigación mixto: cuantitativo y cualitativo. Las técnicas de investigación fueron la encuesta y la observación. Se determinó que existen problemas en el restaurante especialmente en los procesos de atención al cliente y de infraestructura física en la sección de cocina y de comedores de clientes. Según los resultados de la evaluación financiera apoyados en las técnicas del Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno el proyecto de negocio es rentable bajo las condiciones planteadas, por tanto, se recomienda que el propietario proceda con la implementación contando con una base sólida que asegura su rentabilidad económica.

(Heredia & Quintero, 2015) Estudió el nivel de formalización de restaurantes de compra media en el mercado de foodservice en Colombia. Los cambios en el estilo de vida del colombiano y el auge del consumo por fuera del hogar, han revestido de gran importancia el mercado de foodservice que se encuentra en desarrollo en Colombia. Estos cambios han generado una mayor la oferta de restaurantes y por ende exigen cada vez un mejor desempeño y servicio por parte de los mismos. Siendo los restaurantes de menú fijo de estratos 3 y 4 aquellos que constituyen el mayor número de establecimientos del sector, se hace relevante su análisis para conocer el nivel de formalización actual en términos de variables como gestión financiera y administrativa, tecnología, mercadeo, operación logística y gestión

humana. Así mismo, se hace necesario definir un perfil ideal para este tipo de establecimientos sobre el cual se recomienden prácticas y acciones que permitan superar las oportunidades de formalización y cerrar la distancia entre la situación actual y la ideal, así como generar conciencia en el sector sobre la necesidad del apoyo de actores secundarios del sector —academia, gremio y proveedores— para potencializar el desarrollo de este tipo de establecimientos y generar un mayor aporte a la economía del país.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Medina, 2018) Estudió las características de competitividad y gestión de calidad de las MyPe sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina de Talara, año 2018 tuvo como objetivo general: Determinar la competitividad y gestión de calidad de las MyPe sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina de Talara, año 2018. Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 18 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 89 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: los restaurantes de la Av. B de Talara utilizan ventajas competitivas como la diferenciación, las actividades de apoyo de la cadena de valor, el enfoque y aplicación de estrategias de publicidad; los tipos de competitividad que aplica son la estructural, la empresarial, y en lo referido a la importancia de la gestión de calidad se centra en los procedimientos, empleo y estándares de calidad, y como beneficios encuentran la satisfacción en la atención y los procesos.

(Godos, 2018) Estudió las características de la competitividad y gestión de calidad de las MyPes rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018. Como objetivo identificar las características de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Talara año, 2018. Se empleó la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta, siendo el instrumento de recopilación de datos el cuestionario, las unidades de investigación estuvieron conformadas por siete MYPE del rubro restaurantes. Dadas las variables bajo estudio, la población estuvo conformada por los propietarios y clientes. Sus principales conclusiones en cuanto a las características de la competitividad, más de la mitad de los restaurantes no tienen definidos procedimientos de entrega del producto, las condiciones del servicio en su mayoría son las adecuadas, más de la mitad de los restaurantes cumplen con sus compromisos asumidos, los trabajadores en su mayoría tienen vocación para el servicio, mayormente los propietarios de los restaurantes tienen un plan para identificar cuáles son las actividades que se deben mejorar como también tienen en cuenta la opinión de sus trabajadores, en su mayoría los productos ofrecidos son novedosos y mayormente se da continuidad a los cambios aplicados. Respecto a las características de la gestión de calidad, en su mayoría los restaurantes tienen definidas las estrategias del servicio, casi la mitad de los restaurantes participan en actividades de labor social, en su mayoría los restaurantes solicitan la opinión de los clientes para mejorar el servicio, se identifica también que la relación entre la calidad y precio del producto en su mayoría permite a los clientes volver y recomendar.

(C. F. Abanto, 2016) Estudió las características de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de la avenida

Argentina del distrito de Nuevo Chimbote, año 2015. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de la avenida argentina en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2015, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 microempresas, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplico un cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios: El 60% son de sexo masculino y un 30% tienen de 7 años a más en el cargo. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 50% de las empresas tiene de 4 a 6 años en el mercado y en el 50% de las empresas trabajan de 1 a 2 familiares. Respecto a la formalización: El 80% de los encuestados consideran que los negocios no se formalizan porque los costos de formalización son altos y el 70% de los negocios formales tienen menos ingresos que los informales. Y llegando a la conclusión: Los representantes legales (50%) tienen entre 18 y 30 años, en las empresas trabajan de 1 a 2 familiares (50%), los empresarios (100%) consideran que la informalidad acarrea problemas legales y adquieren insumos y/o servicios de negocios informales (70%).

2.1.3. Antecedentes locales

(Machado, 2019) Estudió la caracterización de la formalización y rentabilidad en las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje turístico en el departamento de Tumbes, 2018. Tuvo como problema general ¿Cuáles son las principales características de la formalización y rentabilidad de las MyPes en el sector servicio, rubro hospedaje turístico en el departamento de Tumbes, 2018? En la

cual el objetivo general de la investigación fue determinar las principales características de la formalización y rentabilidad de las MyPes en el sector servicio, rubro hospedaje turístico en el departamento de Tumbes, 2018, y se determinó mediante el estudio de investigación que si lleva hipótesis por ser de tipo descriptivo/correlacional. La investigación fue de tipo descriptivo/correlacional, nivel de investigación fue mixta y el diseño de investigación fue no experimental, por la cual se utilizó una muestra de 17 hospedajes turísticos, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. En la cual se obtuvo como siguiente conclusión de mi investigación, aplicar una encuesta en la que me va a permitir conocer sus opiniones de los dueños, gerentes y representantes legales sobre la formalización y rentabilidad de las MyPes, y si bien es cierto las entidades bancarias ayudan al crecimiento de la empresa, siempre y cuando estas sean realmente formalizadas en donde los empresario deben de saber en qué negocio invertir y especializarse en la línea empresarial a la que se dedican, y puedan obtener una mejor rentabilidad.

(Silva, 2019) Estudió la caracterización de la competitividad y formalización de las MyPes del sector servicio rubro agencia guías de turismo en el distrito Tumbes año 2018". Tiene como problema general ¿Cuáles son las características de la competitividad y la formalización de las MyPes, del sector servicio rubro agencias guías de turismo en el distrito de Tumbes, 2018? En el cual el objetivo general de la investigación es describir las características de la competitividad y la formalización de las MyPes, del sector servicio rubro agencias guías de turismo en el distrito de Tumbes 2018. La presente investigación se ubica en el tipo descriptiva, con un nivel de investigación cuantitativo y un diseño no experimental

de corte transversal, la población es de 68 clientes y 4 propietarios de las (4) MyPes Agencias Guías Turismo, se les se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, sobre la competitividad y formalización de las MyPes. Se concluyó, se determinó que los clientes desean tener precios bajos por el servicio que se les brinda las Agencias Guías de Turismo ya que es una buena estrategia empresarial competitiva para ganar más clientes y tener más Turismo en la ciudad de Tumbes.

(C. Abanto, 2018) Estudió las características de la competitividad y financiamiento de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes, distrito Tumbes, 2018". Es por ello que luego de investigar e identificar el problema ¿Cuáles son las características de la competitividad y financiamiento de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes, distrito Tumbes, 2018? En la cual el objetivo general es determinar las características de la competitividad y financiamiento de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes, distrito Tumbes, 2018. La presente investigación se ubica en el tipo descriptiva, con un nivel de investigación cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, la población es de 68 clientes y 10 propietarios de las diez (10) MyPes en el rubro restaurantes, en el sector servicio, se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos. Por lo tanto, se concluye que cada empresa del rubro de restaurantes en el distrito de Tumbes, se preocupa por sus clientes que se sientan satisfechos con el servicio brindado, además que sus trabajadores obtengan y reciban una buena formación en relación a su trabajo con capacitaciones, para que así se puedan adaptar a cualquier cambio que tenga la empresa. Además, los propietarios acuden a préstamos bancario, no bancario, familiares y/o amigos

entre otros para poder invertir e innovar en la MyPe y asimismo tener provisiones para cubrir una posible pérdida a futuro.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de calidad es la conformidad del servicio prestado con las especificaciones y expectativas del cliente. Un servicio de calidad pocas veces pasa desapercibido, para mejorar la gestión de calidad, la empresa debe comprender como juzgan los clientes la calidad ofrecida. (Lara, 2002)

Cabe mencionar que, la gestión de calidad está sujeta con el ser humano, con las percepciones de cada cliente al comparar una cosa con otra, refiriéndose a la capacidad que posee un objeto de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. (Betancourt, Aldana, & Gómez, 2014)

2.2.1.1. Características: (Betancourt et al., 2014)

- **Calidad:** *Abarca la prestación, manipulación y estado del producto.*
- **Servicio:** *Hace referencia al desempeño dl personal, capacidad para atender al cliente, conocimientos de los productos y servicio, amabilidad, agilidad y puntualidad.*
- **Ambiente:** *Contempla características como infraestructura, ambientación, iluminación, comodidad, limpieza, de acuerdo al tipo de establecimiento, empresa o institución.*

2.2.2. Competitividad

Capacidad que desempeña una empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado en relación a los competidores. Dependiendo de la relación entre el valor y cantidad del producto o servicios ofrecido y los insumos necesarios para lograr

obtener productividad; y la productividad de los ofertantes del mercado. Por lo tanto, la competitividad involucra mantenerse en la cima de las tendencias, lograr ser productivo y rentable; contratar, gratificar y promocionar a los trabajadores; pensar globalmente, y desempeñar localmente sus funciones; innovar; invertir en tecnologías; y luchar contra las barreras cambiantes para lograr el éxito. (Flores, Landaverde, & Montoya, 2012)

Además, se define como la calidad del ambiente económico y empresarial para el desarrollo sostenible de las actividades del sector privado y el aumento de la productividad; considerado como la capacidad para mantener y fortalecer la rentabilidad y participación en los mercados, basado en ventajas relacionadas a los productos y servicios. (Santos et al., n.d.)

2.2.2.1. Características: (Flores et al., 2012)

- Calidad (*consiste en la capacidad de producir productos y servicios que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes y/o usuarios, realizando correctamente cada proceso de producción*)
- Productividad (*consiste en producir más productos y servicios con menos insumos, dependiendo de alta tecnología y formación de los trabajadores*)
- Servicio (*consiste en la capacidad de tratar a los usuarios o clientes atendidos de manera honesta, justa, transparente y solidaria, utilizando la empatía y asertividad; dejando de esa manera satisfechos logrando su fidelidad*)
- Imagen (*consiste en la capacidad de la empresa de promover en la mente de los consumidores la idea de que es la alternativa correcta en la obtención de*

los productos y servicios que necesitan, logrando satisfacer sus expectativas y necesidades)

2.2.3. MyPes

Es una norma dada por el estado por El estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas por eso esta modalidad cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar al crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país, la ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el decreto supremo n° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/592,500); pequeñas empresas deben tener ventas anuales por ambas arriba de los 150 UIT (S/ 592,500) y como máximo 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa debe tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/6715,000), y como máximo 2300 UIT (S/ 9'085,000).La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.4. Restaurantes

Denominado a un establecimiento donde se atiende al público en general, ofreciendo comidas o platos a la carta que son consumidos en el mismo ambiente o para ser llevados a domicilio. (Barrera, 2018)

Además, se le define como comercio en el cual se provee a los comensales con el servicio de alimentación de diversos tipos, en un espacio físico en donde accede cualquier persona; sin embargo, no es una entidad pública ya que el servicio de alimentación se otorga a clientes mediante el pago del servicio. (Amorin, 2016)

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo transversal y diseño no experimental, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de formalización y competitividad. (Hernández et al., 2017)

4.2. Población y muestra

La población estuvo constituida por docentes de 3 empresas de Tumbes. La muestra por muestreo probabilístico estuvo conformada por 68 clientes. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Cuadro 1. Población

Detalle	REGIMEN	# Propietarios	# Trabajadores
Restaurant Hillary	MYPE	1	6
Restaurant El Ché	MYPE	1	5
Restaurant El Maná	MYPE	1	15

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 2. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Está sujeta con el ser humano, con las percepciones de cada cliente al comparar una cosa con otra, refiriéndose a la capacidad que posee un objeto de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. (Betancourt, Aldana, & Gómez, 2014)	Se describirá la variable formalización de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Características de la gestión de calidad	Calidad	Nominal/Ordinal
				Servicio	
				Ambiente	
Competitividad	Capacidad que desempeña una empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado en relación a los competidores.	Se describirá la variable competitividad de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Características de la competitividad.	Calidad	Nominal/Ordinal
				Productividad	
				Servicio	
				Imagen	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2017. Para ello, se solicitó la autorización de los propietarios de las MyPes en Tumbes, para la aplicación de las encuestas a los propietarios; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el propietario manifestó.

4.5. Plan de análisis

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los propietarios* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación inicial/secundaria/técnico/universitaria), los ingresos salariales mensuales y autopercepción de desarrollo profesional; además las *características de las MyPes* como el número de educadores por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General).

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes, en la ciudad de Tumbes, 2017?	(Fidias, 2010) Para no se investigaciones descriptivas necesariamente formula hipótesis.	<p>Objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes, en la ciudad de Tumbes, 2017.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Determinar la caracterización de la formalización en las MyPes en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes, en la ciudad de Tumbes, 2017. Determinar la caracterización de la competitividad en las MyPes del sector servicio, rubro restaurantes, en la ciudad de Tumbes, 2017.</p>	<p>V1: Gestión de calidad. V2: Competitividad.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Nominal/Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta el artículo científico.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los propietarios de las MyPes de los de los restaurantes en la ciudad de Tumbes, 2017.

Características	n (%)
Edad	29.38 ± 5.87
Sexo	
Femenino	0 (0.0)
Masculino	3 (100.0)
Estado civil	
Soltero	1 (33.3)
Casado	2 (66.7)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	0 (0.0)
Superior	3 (100.0)
Posgrado	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de los restaurantes en la ciudad de Tumbes, 2017.

Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	3 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	5 ± 1.63
Modalidad	
Restobar	0 (0.0)
Restaurantes	2 (66.7)
Restaurant – Cevichería	1 (33.3)
Restaurant – Pollería	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 3. Características de la gestión de calidad de los clientes de los restaurantes en la ciudad de Tumbes, 2017.

Formalización	n (%)
Instalaciones y materiales	
Si	52 (76.0)
No	16 (24.0)
Personal	
Si	60 (88.0)
No	8 (12.0)
Satisfacción	
Si	54 (79.0)
No	14 (21.0)
Servicios y actividades	
Si	62 (91.0)
No	6 (9.0)
Imagen	
Si	51 (75.0)
No	17 (25.0)
Empatía	
Si	60 (88.0)
No	8 (12.0)

Tabla 4. Características de la competitividad de los propietarios de los restaurantes en la ciudad de Tumbes, 2017.

Competitividad	n (%)
Calidad	
Si	3 (100.0)
No	0 (0.0)
Productividad	
Si	0 (0.0)
No	3 (100.0)
Servicio	
Si	0 (0.0)
No	3 (100.0)
Imagen	
Si	3 (100.0)
No	0 (0.0)
Marketing	
Si	3 (100.0)
No	0 (0.0)
Precios	
Si	3 (100.0)
No	0 (0.0)

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:

Se aplicó interrogantes relacionadas a la investigación sociodemográficas en donde se reflejó que la edad promedio de los propietarios oscila entre 29 años de edad; de sexo masculino, en su mayoría casados con un 66.7% y grado de instrucción superior estudios realizados en universidades.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Se identificó que el total de propietarios de los restaurantes están inscritas bajo el régimen MyPe, con un tiempo de constituido promedio de 5 años, y con razón social en su mayoría 66.7% son restaurantes.

5.2.3. Respecto a las características de formalización:

Al realizar el recojo de datos respecto a la variable gestión de calidad, los clientes manifestaron en su totalidad que respecto a las instalaciones y materiales el 76% considera que las empresas presentan infraestructura adecuada; respecto al personal el 88% de los clientes considera que el personal es atento y asertivo; el 79% de clientes manifestó que satisfacen sus necesidades; el 91% de los clientes considera que los servicios que brindan los restaurantes son buenos; el 75% considera que la imagen que representan los restaurantes es perceptible a la vista de los comensales; y el 88% considera que el personal es empático.

5.2.4. Respecto a las características de competitividad:

Los propietarios en su totalidad mejoraron su competitividad, debido a la buena calidad de productos los cuales participan continuamente en ferias gastronómicas; pero no existe una gran productividad debido a que son establecimientos pequeños que no ofrecen grandes cantidades de platos ofrecidos; ofreciendo servicios básicos más no ofrecen diversificación de servicios que puedan agrandar las posibilidades que atraer mayores comensales; ofrecen una imagen correcta respecto a la higiene y comodidad en los ambientes; respecto al marketing ofrecen publicidad en medios donde no son de precios altos, como redes sociales y periódicos locales; y por último, los precios son competitivos respecto a estos tres propietarios similares; en donde solo se identifica por el sabor de los platos.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico 01, los clientes consideran que existe buena atención, con características de empatía y asertividad por parte de los trabajadores, lo que permite satisfacer sus necesidades, debido a que los servicios que brindan los restaurantes son buenos.
- Respecto al objetivo específico 02, los propietarios ofrecen productos alimenticios de calidad mediante la participación activa en ferias gastronómicas utilizando publicidad donde es observada por distintas personas, a precios bajos por el tamaño de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, C. (2018). *Caracterización de la competitividad y financiamiento de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes, distrito Tumbes, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Abanto, C. F. (2016). *Caracterización de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de la avenida Argentina del distrito de Nuevo Chimbote, año 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Amorin, L. (2016). *La formalización y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, del casco urbano de Villa Rica, distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, periodo 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Barrera, J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MyPes sector servicio rubro de restaurantes del distrito de Ferreñafe, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Betancourt, J., Aldana, L., & Gómez, G. (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio coparativo de empresa familiar y empresa no familiar. *Entramado*, 10(1900–3803), 60–74. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265433711005>
- Bustamante, G., Canós, L., & Santandreu, C. (2018). El funcionamiento interno y gestión de restaurantes en la Ciudad de Valencia (España) desde el punto de vista de propietarios. *Revista de Ocio y Turismo (ROTUR)*, 12(1888–6884), 105–120. <https://doi.org/10.17979/rotur.2018.12.1.3421>
- Congreso de la República del Perú. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.*, (2013).
- Cubides, V. (2019). *Beneficios de legalizar y llevar una contabilidad adecuada en pequeñas empresas y microempresas en Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Ferraro, C., & Stumpo, G. (2010). *Políticas de apoyo a las PyMes en América Latina* (107th ed.). Santiago de Chile: CEPAL - Naciones Unidas.

- Ferruzola, J., & Tomala, J. (2018). *Plan de negocios para la formalización empresarial del restaurante “El Rey de la Chuleta” de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Flores, A., Landaverde, M., & Montoya, K. (2012). *Propuesta de un plan de marketing relacional para incrementar la competitividad de los restaurantes de la zona turística de Jayaque, departamento de La Libertad*. Universidad Francisco Gavidia.
- Godos, P. (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MyPes rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Heredia, M., & Quintero, N. (2015). *Nivel de formalización de restaurantes de compra media en el mercado de foodservice en Colombia*. Universidad.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com
- Jara, M., Guerrero, J., Jimenez, J., Hernández, E., & RUBio, J. (2014). Factores de competitividad de las pymes del sector de restaurantes en Bogotá, localidad la Candelaria. *Revista Intersección. Tecnología En Orgnazación de Eventos*. 2, 1(2357–5875), 15–23. Retrieved from <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/int/article/view/225/193>
- Lara, R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, 19(1405–5597), 1–6.
- Machado, Á. (2019). *Caracterización de la formalización y rentabilidad en las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes turísticos en el departamento de Tumbes, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Medina, K. (2018). *Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MyPe sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). Bioética y Ética en la UNESCO. Retrieved September 21, 2019, from UNESCO website: <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/social-and-human-sciences/bioethics/>

- Santos, J., Arcega, A., & Cárdenas, A. (n.d.). Competitividad en innovación con TIC en la industria turística de Municipios Costeros del Occidente de México, el Caso de Colima. *Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, (978-607-96203-0-1), 682–695. Retrieved from <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/450/1326>
- Silva, T. (2019). *Caracterización de la competitividad y formalización de las MyPes del sector servicio rubro agencia guías de turismo en el distrito de Tumbes, 2018*.
- Tuesta, E. (2018). La reforma tributaria- laboral y su influencia en la formalización de las micro y pequeñas empresas peruanas. *SCIÉENDO - Ciencia Para El Desarrollo*, 21(4), 477–484. Retrieved from <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2211/pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes sector servicio, rubro restaurantes, en la ciudad de Tumbes, 2017”**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Características de los propietarios:

Edad : _____

Sexo : _____

Estado civil :

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

Grado de instrucción :

- a. Educación básica
- b. Técnico
- c. Superior
- d. Posgrado

Características de la MYPE:

¿La empresa tiene RUC?

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?

- a. Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- b. Régimen Especial
- c. Régimen MYPE
- d. Régimen General

¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 10 años
- d. 11 a 15 años

¿Modalidad de la empresa?

- a. Restobar
- b. Restaurante
- c. Restaurant – Cevichería
- d. Restaurant – Pollería

ITEM	SI	NO
1. ¿La empresa cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderno y atractiva?		
2. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?		
3. ¿El personal de la empresa tiene apariencia pulcra?		
4. ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos?		
5. ¿Cuándo el personal de la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?		
6. ¿Cuándo tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo?		
7. ¿El personal de la empresa realiza bien el servicio la primera vez?		
8. ¿El personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?		
9. ¿El personal de la empresa insiste en mantener registros exentos de errores?		
10. ¿El personal de la empresa le comunica cuándo concluirá la realización del servicio?		
11. ¿El personal de la empresa ofrece un servicio puntual?		
12. ¿El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarle?		
13. ¿El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para atenderle?		
14. ¿El comportamiento del personal de la empresa le inspira confianza?		
15. ¿Usted se siente seguro en sus trámites con la empresa?		
16. ¿El personal de la empresa es siempre amable con usted?		
17. ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?		
18. ¿La empresa le da una atención individualizada?		
19. ¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?		
20. ¿La empresa tiene personal que le ofrece una atención personalizada?		
21. ¿El personal de la empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?		
22. ¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes?		

Anexo 02: Turnitin

TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo