

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y
COMPETIVIDAD DE LAS MYPES, SECTOR COMERCIO RUBRO
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SAN PEDRO DE LOS INCAS –
2018“**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTORA:

SILVA OCAMPO, KARINA JANET

ASESOR:

EZCURRA ZA VALETA GHENKIS AMILCAR

TUMBES – PERU

2019

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. GUERRERO GARCIA GALVANI

Presidente

Mgtr. AGUILAR CHUQUIZUTA DARWIN EBERT

Miembro

Mgtr. VILLAREYES GUERRA DOMINGO MIGUEL

Miembro

Mgtr. EZCURRA ZA VALETA GHENKIS AMILCAR

Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su valioso aporte y apoyo incondicional durante mi formación profesional, por enseñarme a no desmayar en los momentos difíciles.

A mis profesores asesores tanto de Taller como de Tesis Mg. Lic. Adm. Fernando Escobedo Gálvez y Mg. Lic. Adm. Ghenkis Ezcurra Zavaleta por su valioso apoyo, colaboración y dedicación puesta en el asesoramiento de los mismos.

A todos mis profesores que transitaron durante el proceso de formación en la carrera profesional de Administración, con quienes compartí conocimientos, experiencias y la persistente exigencia puesta durante el desarrollo de clases.

A mis compañeros de clase, con quienes he compartido durante este proceso formación profesional inquietudes, conocimientos y experiencias, gracias por todo y en especial por ímpetu y la fortaleza puesta en aquellos momentos difíciles que nos tocó vivir en las instalaciones de esta prestigiosa alma mater.

*Muchas Gracias a Todos
Karina Janet Silva Ocampo*

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MyPes, Sector servicio, Rubro restaurants en el distrito de San Pedro de los Incas - 2018. La investigación fue descriptiva, se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados con respecto a la calidad de servicio, que la mayoría representada por 04 personas opinaron que la cortesía y el trato son muy bueno, que la mayoría representada por 05 personas opinaron que la limpieza es buena; que la mayoría representada por 04 personas opinaron el tiempo de espera para ser atendido del restaurants es regular; que la mayoría representada por 05 personas opinaron que la calidad del servicio de los restaurants es buena; y que la mayoría representada por 05 personas opinaron que el precio que paga por el servicio que recibe de los restaurants es regular en los restaurants en el Distrito de san Pedro de los Incas en el año 2018; asimismo con respecto a la competitividad y al posicionamiento opinaron que la mayoría representada por 05 personas opinaron que las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal son muy buenas; que la mayoría representada por 05 personas opinaron que el precio del servicio lo diferencia de las demás restaurants es bueno; que la mayoría representada por 04 personas opinaron que el nivel de ventas que obtienen es regular en el año 2018; que la mayoría representada por 05 personas opinaron que el nivel de rentabilidad financiera de sus restaurants de San pedro de los Incas es bueno y que la mayoría representada por 05 personas opinaron que el nivel de liquidez de sus restaurants de San pedro de los Incas es bueno en el año 2018

Palabras clave: Calidad de servicio, Mediana y Pequeña empresa, competitividad.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe the main characteristics of the Quality and Competitiveness Management of the MyPes, Service Sector, in restaurants in the district of San Pedro de los Incas - 2018. The research was descriptive, it was applied a questionnaire of 10 questions, using the technique of the survey, obtaining the following results with respect to the quality of service, that the majority represented by 04 people thought that the courtesy and treatment are very good, that the majority represented by 05 people They felt that cleanliness is good; that the majority represented by 04 people said the wait time to be attended to the restaurants is regular; that the majority represented by 05 people thought that the quality of the service of the restaurants is good; and that the majority represented by 05 people thought that the price they pay for the service they receive from the restaurants is regular in the restaurants in the District of San Pedro de los Incas in 2018; also with respect to competitiveness and positioning, they felt that the majority represented by 05 people felt that the competitive advantages over their competitors for the level of education of their personnel are very good; that the majority represented by 05 people thought that the price of the service differentiates it from other restaurants is good; that the majority represented by 04 people thought that the level of sales they obtain is regular in 2018; that the majority represented by 05 people thought that the level of financial profitability of their restaurants in San Pedro de los Incas is good and that the majority represented by 05 people thought that the level of liquidity of their restaurants in San Pedro de los Incas is good in the year 2018

Key words: Quality of service, Medium and Small company, competitiveness.

INDICE GENERAL

HOJA DE FIRMA DE JURADO.....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRAFICOS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	10
I. PLANTEAMIENTO DE LA LINEA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Objetivos de la investigación.....	14
1.3. Justificación.....	15
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases teóricas.....	22
3.2.1. Gestión de calidad.....	22
Definición.....	22
Importancia.....	22
Ventajas.....	23
Desventajas.....	23
Tipos o Clasificación.....	24
3.2.2. Competitividad.....	26
Definición.....	26
Importancia.....	26
Ventajas.....	27
Desventajas.....	27
Tipos o Clasificación.....	27

3.2.3. MyPes (Ley N° 28015 - Ley de Promoción y Formalización de la Micro Y Pequeña Empresa).....	28
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Población y muestra.....	31
4.2.1. Población.....	31
4.2.2. Muestra.....	31
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5. Plan de Análisis	34
4.6. Matriz de consistencia	34
4.7. Principios éticos	36
4.8. Análisis PESTEL.....	36
V RESULTADOS	40
5.1. Resultados	40
5.2. Análisis de los resultados	50
5.3. Análisis de los resultados	70
VI. CONCLUSIONES	75
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	79

INDICE DE TABLAS

TABLA 01.....	32
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE	32
TABLA 02.....	33
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE.....	33
TABLA 03	35
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	35
TABLA 04.....	¡Error! Marcador no definido.
ANÁLISIS PESTEL.....	¡Error! Marcador no definido.
TABLA N° 05	40
¿CÓMO CALIFICARÍA LA CORTESÍA Y TRATO DE LOS EMPLEADOS DE ESTE RESTAURANT?.....	40
TABLA N° 06	41
¿CÓMO CALIFICARÍA LA LIMPIEZA DEL RESTAURANTE?.....	41
TABLA N° 07	42
¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERA, PARA SER ATENDIDO ES?.....	42
TABLA N° 08	43
¿PARA USTED, LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO ES?	43
TABLA N° 09	44
¿CÓMO LE PARECE EL PRECIO QUE USTED PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE?	44
TABLA N° 10	45
¿LAS VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE A SUS COMPETIDORES POR EL NIVEL DE ESTUDIOS DE SU PERSONAL, SON?.....	45
TABLA N° 11	46
¿EL PRECIO DEL SERVICIO LO DIFERENCIA DE LAS DEMÁS MYPES?.....	46
TABLA N° 12	47
¿CÓMO CONSIDERA USTED EL NIVEL DE VENTAS QUE OBTIENE EN SU MYPES?.....	47
TABLA N° 13	48

¿EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE SU MYPES ES?	48
TABLA N° 14	49
¿EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE SU MYPES ES?	49
TABLA N° 15	50
¿CÓMO CALIFICARÍA LA CORTESÍA Y TRATO DE LOS EMPLEADOS DE ESTE RESTAURANT?	50
TABLA N° 16	52
¿CÓMO CALIFICARÍA LA LIMPIEZA DEL RESTAURANTE?	52
TABLA N° 17	54
¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERA, PARA SER ATENDIDO ES?	54
TABLA N° 18	56
¿PARA USTED, LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO ES?	56
TABLA N° 19	58
¿CÓMO LE PARECE EL PRECIO QUE USTED PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE?	58
TABLA N° 20	60
¿LAS VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE A SUS COMPETIDORES POR EL NIVEL DE ESTUDIOS DE SU PERSONAL, SON?	60
TABLA N° 21	62
¿EL PRECIO DEL SERVICIO LO DIFERENCIA DE LAS DEMÁS MYPES?	62
TABLA N° 22	64
¿CÓMO CONSIDERA USTED EL NIVEL DE VENTAS QUE OBTIENE EN SU MYPES?	64
TABLA N° 23	66
¿EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE SU MYPES ES?	66
TABLA N° 24	68
¿EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE SU MYPES ES?	68

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 01	51
¿CÓMO CALIFICARÍA LA CORTESÍA Y TRATO DE LOS EMPLEADOS DE ESTE RESTAURANT?	51
GRAFICO N° 02	53
¿CÓMO CALIFICARÍA LA LIMPIEZA DEL RESTAURANTE?.....	53
GRAFICO N° 03	55
¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERA, PARA SER ATENDIDO ES?.....	55
GRAFICO N° 04	57
¿PARA USTED, LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO ES?	57
GRAFICO N° 05	59
¿CÓMO LE PARECE EL PRECIO QUE USTED PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE?	59
GRAFICO N° 06	61
¿LAS VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE A SUS COMPETIDORES POR EL NIVEL DE ESTUDIOS DE SU PERSONAL, SON?.....	61
GRAFICO N° 07	63
¿EL PRECIO DEL SERVICIO LO DIFERENCIA DE LAS DEMÁS MYPES?.....	63
GRAFICO N° 08	65
¿CÓMO CONSIDERA USTED EL NIVEL DE VENTAS QUE OBTIENE EN SU MYPES?.....	65
GRAFICO N° 09	67
¿EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE SU MYPES ES?	67
GRAFICO N° 10	69
¿EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE SU MYPES ES?	69

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01.....	40
¿CÓMO CALIFICARÍA LA CORTESÍA Y TRATO DE LOS EMPLEADOS DE ESTE RESTAURANT?.....	40
FIGURA N° 02.....	41
¿CÓMO CALIFICARÍA LA LIMPIEZA DEL RESTAURANTE?.....	41
FIGURA N° 03.....	42
¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERA, PARA SER ATENDIDO ES?.....	42
FIGURA N° 04.....	43
¿PARA USTED, LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO ES?.....	43
FIGURA N° 05.....	44
¿CÓMO LE PARECE EL PRECIO QUE USTED PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE?.....	44
FIGURA N° 06.....	45
¿LAS VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE A SUS COMPETIDORES POR EL NIVEL DE ESTUDIOS DE SU PERSONAL, SON?.....	45
FIGURA N° 07.....	46
¿EL PRECIO DEL SERVICIO LO DIFERENCIA DE LAS DEMÁS MYPES?.....	46
FIGURA N° 08.....	47
¿CÓMO CONSIDERA USTED EL NIVEL DE VENTAS QUE OBTIENE EN SU MYPES?.....	47
FIGURA N° 09.....	48
¿EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE SU MYPES ES?.....	48
FIGURA N° 10.....	49
¿EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE SU MYPES ES?.....	49

I. INTRODUCCIÓN

La presente Tesis titulada “**Caracterización de la Calidad de Servicio y Posicionamiento de las MYPES, Sector Comercio Rubro Restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas - 2018**” responde a la necesidad determinar cómo es la gestión de calidad del servicio en restaurants del distrito de San Pedro de los Incas durante el período 2018, debido a que hoy en día el cliente (comensal) del sector comercio es el barómetro de la calidad del servicio y del destino gastronómico en el distrito, por lo cual es imprescindible la gestión y competitividad del servicio de atención y la buena sazón en los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.

Para tal caso se pretende realizar una investigación de tipo descriptiva, su propósito es describir realidades, con un diseño no experimental, tomando como referencia de la población, el total de restaurants que brindan servicios de cubichería, pollería, restaurants, en el distrito de San Pedro de los Incas; los mismos que deben contar con los requisitos mínimos para cumplir los estándares de salubridad y seguridad tal como lo establece las normas vigentes en la materia.

Para el efecto, esta investigación se encuentra estructurada por cinco capítulos:

El **Capítulo I** comprende el PLANTEAMIENTO DE LA LINEA DE INVESTIGACIÓN, en el cual se busca plasmar en forma específica los lineamientos de toda investigación tomando en cuenta para ello el desarrollo de la formulación y justificación del problema, así como orientar la investigación a través de la fijación de objetivos generales y específicos, que nos permite llegar a cumplir nuestro fin.

El **Capítulo II** trata sobre la REVISIÓN DE LA LITERATURA, en donde se presenta los antecedentes de la investigación, así como la literatura y la definición de términos existente sobre cada una de las variables que comprende nuestra

investigación y con la cual se pretende profundizar el desarrollo de nuestra investigación;

El **Capítulo III**: se describe la hipótesis, describiendo la alternativa y la hipótesis nula.

El **Capítulo III**: se describe la METODOLOGIA, donde se enuncia las variables y objetivos se plantea la hipótesis de investigación, sus variables e indicadores sobre los cuales se han planteado los instrumentos de investigación. Y se define el tipo y diseño de la investigación, la muestra, los materiales e instrumentos que han sido utilizados.

El **Capítulo IV**: Resultados y Análisis, es la discusión de los resultados para contrastar la hipótesis de la investigación, para ser aceptada o rechazada.

El **Capítulo V**: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, donde se citan la bibliografía.

Finalmente, de todo lo anteriormente descrito, se han podido determinar las Conclusiones y Recomendaciones de nuestra tesis, hecho que no hubiera sido posible si no hubiéramos contado con material bibliográfico los cuales han servido como fuente de consulta y orientación.

I. REVISION DE LA LITERATURA

1.1. Planteamiento del problema

a) CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA:

Las Pymes, especialmente las del sector de restaurantes, necesitan adaptarse a los requerimientos de competitividad a nivel mundial. El gobierno comienza a desempeñar un gran papel en este proceso al crear leyes, normas y programas de soporte que impulsen los diferentes sectores a la innovación y a la creación de empresas. Por ende, la premisa “más competencia en el mercado nacional conduce a una mayor capacidad para competir en una economía más abierta sugiere que la política de defensa de la competencia sea utilizada como instrumento de mejora de la competitividad” (Cantillo D. 2006).

Las PYMES de Latinoamérica, en especial las peruanas, enfrentan diversos obstáculos, uno de éstos es su alta tasa de apoyo tributario (Cámara de Comercio – 2009), lo mismo que la inseguridad general que prevalece en el país. Otros motivos que traban la competitividad del país son la inestabilidad en las reglas de juego para la actividad económica privada, la corrupción en la administración pública y las limitaciones del sistema judicial.

El crecimiento de la empresa se conseguirá mediante el direccionamiento estratégico de la empresa, lo que incluye la aplicación de un enfoque de calidad del producto ajustada a los requerimientos del cliente, servicios de venta y posventa, publicidad enfocada a restaurantes, contratación del recurso humano y capacitación de los vendedores (Martínez – 2007).

De acuerdo con Biolos (1996), hay seis puntos a tener en cuenta para una gerencia exitosa de la tecnología y la innovación: La alta gerencia debe involucrarse desde temprano, cuando las decisiones clave de estrategia y recursos pueden ser cambiadas. Dejar campo a lo desconocido en el plan para que la innovación tecnológica sea dirigida por los hechos que se aprendan en el camino.

Permitir que haya varias ideas de mejoramiento, así se tendrían más opciones. Involucrar a los clientes temprana y frecuentemente y estar listo para escuchar lo peor y revisar el plan consecuentemente. Contar con un consultor externo que facilite las reuniones de grupo, pues es complicado ser el líder y el facilitador al mismo tiempo. Cuando termine el proceso, valorar la experiencia de aprendizaje, identificar fortalezas y debilidades. Hay factores que inciden en aumentar la productividad. La inserción de la tecnología y la automatización, la identificación de mejores procedimientos, un recurso humano más capacitado y educado, el volumen de materia prima a mejores costos unitarios, y condiciones gubernamentales favorables, por ejemplo, inciden en la productividad.

La inseguridad, combinada con la indigencia, es un factor generador de muchas quejas entre los usuarios, pues el hecho de que algunas partes del Distrito de San Pedro de los Incas tengan una presencia marcada de habitantes de la calle, hace que los clientes visiten menos o, en su defecto, no visiten ciertas partes del sector donde están ubicados algunos de los restaurantes consultados.

La riqueza de la gastronomía peruana es mundialmente conocida. Las personas del sector de San Pedro de los Incas, en su gran mayoría, son tradicionales a la hora de almorzar. La cantidad de restaurantes de comida que se encuentran en este sector lo evidencia: el 20% de los entrevistados mencionó que la sazón tradicional es su estrategia principal de competitividad, pues existen recetas tradicionales que se remontan muchos años atrás y son manejadas por costumbre desde tiempos inmemoriales.

Esto hace que su sazón tenga mucha jerarquía frente a la competencia. En la actualidad esta zona norte del país viene siendo visitada por un lado, por las constantes visitas de nuestros hermanos del vecino país del Ecuador y connacionales que encuentran como alternativa de visitar lugares arqueológicos “Centro Arqueológico Cabeza de Vaca” ubicado en el Distrito de San Pedro de los Incas; sin

dejar de lado los exquisitos sabores de la comida típica que es muy reconocida por nuestros hermanos ecuatorianos.

Esta constante migración de turistas conlleva a crear una brecha de demanda insatisfecha. Por otra parte, la carencia de restaurantes en cuanto a calidad en el Distrito de San Pedro de los Incas, hace necesario implementar una gestión de calidad en la MYPES del sector comercio que les permita competir a nivel interno del propio Distrito y a nivel externo con los restaurantes que ofrece el la Región Tumbes.

b) ENUNCIADO DEL PROBLEMA:

¿En qué medida influye la gestión de calidad de servicio en el posicionamiento de las MYPES, Sector Comercio Rubro Restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas – 2018?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MyPes, Sector servicio, Rubro restaurants en el distrito de San Pedro de los Incas - 2018

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES. Sector servicio, rubro restaurants en el Distrito de San Pedro de los Incas – 2018.
- Determinar la calidad de servicio de los restaurantes que operan en el Distrito de San Pedro de los Incas - 2018.
- Determinar el posicionamiento de los restaurantes que operan en el Distrito de San Pedro de los Incas - 2018.

- Establecer la relación entre calidad de servicio y posicionamiento de los restaurantes que operan en el Distrito de San Pedro de los Incas, 2018.

1.3. Justificación

En el aspecto **teórico científico**, la presente investigación aportará como alternativas de solución a los problemas de investigación futuras en lo que respecta al sector comercio en el rubro de restaurants, asimismo resalten la importancia de la gestión de la calidad del servicio y competitividad.

En el **aspecto social**, ayudará a la reflexión sobre la importancia del rubro restaurant en nuestra región de Tumbes, preparar a la población sobre el brindar un servicio de atención de calidad y especialidad en gastronomía peruana y sobre todo tumbesina.

En el **aspecto económico**, permitirá ser competitivos y posicionarse como líder entre los restaurants de las líneas de pollerías, cevicheras y restaurant contando con una administración racional del recurso humano, la estructura, la tecnología, los recursos financieros y materiales son factores que requieren ser administrados de manera inteligente por las personas que conforman la empresa.

En el **aspecto tecnológico**, ayudara a las personas exigentes y críticas, producto de las constantes innovaciones, por lo cual los restaurants del distrito clasificados como 4 ó 5 estrellas y de cierta categoría pueden ya no serlo en comparación con establecimientos de la misma categoría en el extranjero o en otros destinos nacionales, por ello los administradores de los restaurants deben innovar y diseñar nuevos procesos de atención al cliente, carta variada de la gastronomía.

De esta manera, esta investigación se basa en que el Distrito de san Pedro de los Incas, a pesar de estar en subdesarrollo en el rubro de la gastronomía la misma que viene experimentando un crecimiento importante con la presencia de Mixtura en la región de Tumbes.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Lima (2012) en su investigación denominada “*Estrategias de competitividad para PYMES*”, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México; concluyó que la creación de redes de negocio es indispensable para que las empresas sean más competitivas, al realizar alianzas estratégicas para compras, ventas, 26 outsourcing y benchmarking, las empresas pueden reducir los costos, asegurar ingresos, aumentar el número y la calidad de productos y servicios, así como comparar sus relaciones financieras u operativas con otras empresas del mismo ramo con el fin de conocer su desempeño en comparación con la competencia. La importancia de la mercadotecnia, el diseño el servicio y las relaciones con los clientes y proveedores se convertirán en algunos casos en piedras angulares que se deben tomar en cuenta cuando se habla de competitividad.

Por su parte, Pili Murillo C, tesis Titulada: Análisis de rentabilidad de una empresa distribuidores de telefonía celular Riobamba 2006, en Guayaquil – Ecuador, su objetivo general es analizar los ingresos y egresos para determinar el grado de rentabilidad empleando herramientas estadísticas, la metodología empleada se usó la técnica de observación participante directa, dicha tesis concluye: respecto a la rentabilidad de la empresa se puede determinar que es rentable, ya que está muy ligada con el nivel de crecimiento de las ventas.

Torres (2012) en su tesis titulada “*Análisis de las brechas competitivas en las PYMES de la industria manufacturera del distrito Metropolitano de Quito-Subsector CIHU C24: Fabricación de metales comunes*”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; concluyó que las empresas son reconocidas en el mercado tanto por la calidad de sus productos como por sus servicios. El 29.63% por la calidad del producto y el 22.22% es por la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Las principales fortalezas de los productos son la calidad, que llega al 56.67%, mientras que el restante 43.33% tienen características de seriedad,

compromiso, atención personalizada, entre otros. El costo y el precio de venta, que representa el 40.74%, es otra fortaleza importante, así como la rapidez en la entrega que corresponde al 18.52%. La principal fortaleza de la competencia, es la experiencia con un 25%, pues llevan algunos años en el mercado, otra es el grado de cobertura de los mercados geográficos con 18.75%.

Cuatrecasas (2012) La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente. Los más importantes autores que han desarrollado trabajos en la temática de la calidad hacen referencia expresa a diferentes significados como adecuación al uso y ausencia de defectos (J.M. Juran), Cumplimiento de las especificaciones (P.B. Crosby), o algunos tan originales como la denominada función de pérdida de Genichi Taguchi expresada como la pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad. Hay que descartar aspectos erróneos que aún hoy en día se consideran acerca de la calidad; así, un producto de calidad no tiene por qué representar un producto o servicio de prestaciones elevadas. El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando de orientación. La calidad ha evolucionado desde un mero control o inspección (rechazo de los productos defectuosos) hasta llegar a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa.

2.1.2 Antecedentes nacionales:

Rengifo S (2011), en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería -Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009 - 2010” en PUCALLPA - PERÚ 2011, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro artesanía shipibo conibo del periodo 2009 - 2010, esta tesis concluye: El

93% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 57% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 86% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

Por otro lado, Mg. Econ. Fernando Vásquez P, tesis titulada “Incidencia Del Financiamiento y La Capacitación En La Rentabilidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Turismo Del Distrito De Chimbote, Periodo 2005-2006”, Su Objetivo general Determinar la incidencia (relación) del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo del distrito de Chimbote en los rubros de restaurantes, hoteles y 62 agencias de viaje, en el periodo 2005-2006, su metodología es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional, dicha tesis concluye: La tendencia a solicitar y recibir créditos (financiamiento) es creciente en el sector turismo del distrito de Chimbote. También las MYPES del sector turismo estudiadas y encuestadas reciben financiamiento en mayor proporción (4848%) del sistema bancario que del sistema no bancario (30%). Y los créditos recibidos por las MYPES del sector turismo estudiadas y encuestadas han sido invertidos en mayores proporciones en: Mejoramiento y ampliación de locales (64%), capital de trabajo (60%) y en activos fijos (50%)

Daga (2015) En su investigación denominada “*Caracterización de la competitividad de las MyPes del Perú: el caso de la panadería y pastelería El Manantial EIRL, Nuevo Chimbote, 2013*”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tiene como propósito describir las características de la competitividad de las micro- y pequeñas empresas del Perú y de la panadería y pastelería El Manantial E. I. R. L. de Nuevo Chimbote, en el año 2013. La investigación fue bibliográfica - documental y de caso; para el recojo de la información se utilizaron fichas bibliográficas y se aplicó un cuestionario al gerente de la panadería en estudio. Se encontraron los siguientes resultados: Respecto a la competitividad de las MyPes peruanas: la mayoría de los autores revisados establecen que las MyPes peruanas no son competitivas. Esto se debe a que trabajan en la informalidad, utilizan tecnología artesanal o intermedia, no cuentan con mano de obra calificada y desconocen las estrategias de gestión

empresarial; asimismo, presentan bajos niveles de productividad y competitividad, y no tienen capacidad competitiva basada en innovación. Respecto a la competitividad de la panadería y pastelería El Manantial EIRL.: de acuerdo con lo manifestado por el gerente de la MyPe estudiada, en los dos últimos años esta ha capacitado a su personal, ha invertido en compra de maquinaria y equipos modernos, ha utilizado financiamiento de terceros y ha innovado su tecnología y procedimientos. Respecto a la comparación: la mayoría de los autores nacionales revisados, determinan y concluyen que las MyPes del Perú no son competitivas; en cambio, la empresa estudiada sí lo es.

Hernández, (2014) en su estudio *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MyPes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014”* Llega a los siguientes resultados: El 40% de la edad promedio de los representantes fluctúa entre los 30 y 40 años, el 66.67% de los representantes es del sexo femenino. El 53.33% de los Gerentes y/o Administradores de las MyPes encuestadas tienen solamente secundaria completa. Respecto a la Gestión de calidad se evidencia 66.67% de los encuestados indica que si tienen algún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio. El 53.33% manifiestan que la calidad sumado con el precio es el factor determinante para escoger un proveedor. El 53.33% no conoce de que se trata la ISO. El 86.67% indican que no se encuentran certificadas por una ISO. El 60% aplica solo liderazgo general en costos.

Beltrán, (2014) en su estudio *“Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MyPes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”* Llega a los siguientes resultados: Del 50,0% de los representantes en las MyPes encuestadas, el rango de edad es de 31 a 50, el 62,5% de los representantes en las MyPes encuestadas son de sexo masculino. El 37,5% de los empresarios encuestados en las MyPes tiene grado de instrucción secundario. Respecto a los datos de la empresa. El 56,3% de las MyPes encuestadas son informales, esto muestra que hay una ligera ventaja de la informalidad sobre la formalidad en el mercado. Respecto a la Gestión de Calidad. El 56,3% de las MyPes encuestadas señaló que si aplican una

Gestión de calidad para maximiza sus recursos, el 56,3% de las MyPes encuestadas manifestaron que implementó la técnica de la mejora continua, el 100% de MyPes encuestadas señalaron que brindan productos de calidad en sus negocios, pero no implementaron sistemas en gestión de calidad en sus negocios, el 87,5% de las MyPes encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas.

Gómez (2014) en su investigación titulada “Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Piura; concluyó que las característica de la capacitación en los restaurantes de la ciudad Chulucanas, se basan en su mayoría a la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto se determina que el personal requiere de un programa de capacitación de atención al cliente.

Velasco (2014) en su tesis titulada “Capacitación de Personal y Servicio al Cliente en las MYPE, rubro restaurantes-chifas (Piura), año 2012” , presentada en la Universidad los Ángeles de Chimbote –Piura; concluyó que la capacitación de personal y el servicio al cliente mantienen características enfocadas en el cliente, así con respecto a la variable capacitación se identificó que el nivel de capacitación en el que se encuentran los trabajadores es bueno en una escala de deficiente a excelente.

Por otro lado los criterios para evaluar la capacitación son el desempeño, la productividad, la atención al cliente y el manejo de insumos de los trabajadores en los restaurantes chifas; así como los criterios necesarios para evaluar el nivel de capacitación de personal en las MYPE estudiadas son el nivel de desempeño de los trabajadores, la productividad, la reducción de costos y desperdicios.

Jara (2013) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las microempresas del sector comercio, rubro librerías del distrito de Nuevo Chimbote. Período 2010-2011”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Chimbote; concluyendo en relación a la capacitación de las MYPE; que la mayoría de las MYPE manifestaron que no recibieron capacitación alguna antes de solicitar sus créditos a las entidades financieras y tampoco buscaron capacitarse por su cuenta y riesgo. Solo el 7.15% del total de MYPE encuestadas recibió un curso de capacitación en el período considerado. Este porcentaje mínimo se capacitó en inversión del crédito y manejo empresarial.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Ojeda J. (2017) en su Tesis denominada “Caracterización en la Gestión de Calidad Y Competitividad en las MyPes sector servicio rubro restaurantes en la Urbanización José Lishner Tudela - Tumbes 2017, considera que una empresa debe de contar con recurso humano que tenga los valores de respeto, responsabilidad, confidencialidad, igualdad y autonomía como principios éticos para poder tener la gestión de calidad y ser competitivo en el rubro de restaurantes de Tumbes, además concluye que las ofertas que hacen para sus clientes son buenas y mejores que las de la competencia por que es una manera efectiva de retener a los clientes y por lo general la mayoría de los clientes piensan que ello si recomendarían a estas empresas por que brindan un buen servicio a sus clientes.

2.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión de calidad

Definición

Deming (1986) la define como un predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado". Lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso.

Juran (1974) plantea como definición de calidad "aptitud para el uso o propósito", es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto, que coincide con la anterior en su conclusión y otra que se refiere a la organización; la calidad consiste en no tener deficiencias". No hay la menor duda de que para obtener calidad es preciso tener una organización que trabaje con calidad.

Crosby (1979) la define como "conformidad a los requerimientos" y añade que sólo puede ser medida por el costo de la no conformidad. Esta definición de está limitada ya que depende de los requerimientos que se hayan considerado, si son los de los clientes o los de los productores, por lo que puntualiza que calidad es "entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios de manera eficiente sin defectos y de manera eficaz en hacerlo a menor tiempo".

Importancia

La gestión de la calidad es un principio de negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. Las empresas que implementan programas de gestión de calidad usan la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortalezas.

Esto le da a la empresa la capacidad de establecer normas, hacer ajustes cuando sea necesario y ofrecer un mayor valor global a su base de clientes. Aunque el enfoque para resolver problemas de calidad varía con diferentes programas, el objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos.

Ventajas

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivos. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas o sea los productos son de mejor calidad.
- Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así gastos innecesarios.

Desventajas

- Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
- En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.
- Hay que hacer inversiones importantes.

Tipos o Clasificación

1. Procesos Estratégicos:

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes).

Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada.

2. Procesos Clave:

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización.

También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Por ejemplo, en un restaurant pollería, el mantenimiento de las máquinas de cocción a brasa e instalaciones es clave por sus implicaciones en la salubridad y la seguridad, el confort del buen gusto y sazón para los comensales la productividad y la rentabilidad para la empresa.

El mismo proceso de mantenimiento puede ser considerado como proceso de apoyo en otros sectores en los que no tiene tanta relevancia, como por ejemplo una empresa de servicios de formación. Del mismo modo, el proceso de compras puede ser considerado clave en empresas dedicadas a la distribución comercial, por su influencia en los resultados económicos y los plazos de servicio mientras que el proceso de compras puede ser considerado proceso de apoyo en una empresa servicios.

Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.

3. Procesos de Apoyo:

En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo:

- Control de la Documentación Auditorías Internas
- No Conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas
- Gestión de Productos No conformes Gestión de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo

3.2.2. Competitividad

Definición

(Porter M) precisa que la competitividad es un rasgo positivo para cualquier mercado por una serie de razones. En primer lugar significa que hay un público amplio para la venta de un determinado producto, en segundo determina la existencia de estrategias de comercialización avanzadas en las cuales trabajar (para mejorarlas), por último y no menos importante, nos habla de una estructura tanto a nivel de productores como de profesionales en el sector que pueden ser de suma utilidad en la búsqueda.

(Krugman P.) declara que la competitividad tiene que ver con la idea ampliamente aceptada de que las naciones compiten entre sí como lo hace General Motors con Toyota; lo cual no sería del todo cierto en palabras del Premio Nobel. Para el laureado economista, si un país quiere elevar el nivel de vida de sus ciudadanos, el problema no es la competitividad sino la productividad; es decir, si un país quiere incrementar el nivel de bienestar de sus ciudadanos, debe incrementar sus niveles de productividad.

(Chudnovsky y Porta), manifiestan que la competitividad es un concepto muy utilizado en la discusión corriente para referirse al desempeño de una firma, una industria o un país en la economía internacional. Sin embargo, un concepto aparentemente tan obvio ha dado lugar a las más variadas definiciones, lo cual pone de relieve no sólo la falta de consenso acerca del concepto en la literatura económica sino también la ambigüedad y dificultades que la misma encierra.

Importancia

La Competitividad es la capacidad de una empresa para ofrecer un producto o servicio cumpliendo las expectativas de sus clientes, a través del manejo más eficiente de sus recursos en relación a otras empresas del mismo sector.

La importancia de la competitividad radica en saber cómo administrar los recursos de la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a los requerimientos del mercado.

Ventajas

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivos.
- Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.
- La reducción de productos defectuosos, trae reducción en los costos por el consumo menor de materias primas, siendo estos de mejor calidad.
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Permite eliminar procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así gastos innecesarios.

Desventajas

- Cuando el mejoramiento se da en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva que existe entre los miembros de la empresa.
- Requiere de un cambio en la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización.
- En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.
- Hay que hacer inversiones importantes.

Tipos o Clasificación

1. Competitividad estática.

Es un tipo de competitividad que hoy en día no es útil para esta época en la que (según sectores) la oferta iguala a la demanda, y a veces hasta la supera. Al invertir en activos fijos, estos se convierten en obsoletos; en un entorno variable este tipo de competitividad no hace prosperar a la empresa.

2. Competitividad dinámica.

En la actualidad el elemento “marketing” de las empresas es determinante; y los esfuerzos deben enfocarse en mejorar el servicio al cliente, recursos humanos y management. Eso es el tipo de competitividad dinámica.

3.2.3. MyPes (Ley N° 28015 - Ley de Promoción y Formalización de la Micro Y Pequeña Empresa)

Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2011) aduce que: las microempresas y las empresas o negocios familiares nacen por las mismas razones, que es la búsqueda de generación de ingresos por parte de personas o familias. En el Perú, como en el resto de países del mundo, esta situación de generación de microempresas y de empresas familiares es común, dándose un proceso especial con respecto a la gran empresa privada, que se la considera familiar porque el poder y la posesión siempre recaen en manos de alguna familia.

Las microempresas tuvieron su partida desde el mundo del trabajo, ya que nacieron debido a la falta de empleo y a la necesidad de la población pobre de obtener ingresos. Por lo que, al analizar las estadísticas de empleo y buscando definir conceptos que explicaran los procesos de creación de puestos de trabajo por fuera de las actividades “formales” de la economía, es que surgió la denominación de sector informal de la economía.

Se puede afirmar que la existencia de las microempresas representa nuevas formas de trabajo y de estructuras ocupacionales que cada día van tomando

mayor fuerza, por lo que no se puede decir que son el eslabón más débil del capitalismo global, ni los 18 lugares de máxima explotación.

Actualmente, en todos los países, las microempresas han dejado de tener un carácter marginal y se les está tomando en las políticas económicas, ya que han contribuido a la reorganización de la producción, resistiendo entornos adversos como crisis económicas, e impactando en la economía a través del empleo y de generación de ingresos. No sólo las crisis económicas o la falta de oportunidades laborales son determinantes del surgimiento de nuevas microempresas.

III. HIPOTESIS

a) Hipótesis Nula

H(o): La gestión de calidad en las MYPES del sector comercio no producirá un efecto positivo en la competitividad del rubro restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas, en el periodo 2018

b) Hipótesis Alterna

H(a): La gestión de calidad en las MYPES del sector comercio producirá un efecto positivo en la competitividad del rubro restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas, en el periodo 2018

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de diseño para este estudio es cuantitativo, de acuerdo a las características de las variables Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población de estudio está conformada por 10 MYPES del sector comercio rubro restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas.

4.2.2. Muestra

La muestra es de tipo no probabilístico ya que se tomará la totalidad de la población.

4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

4.3.1 Definición de variables

a) Variable independiente:

Gestión de Calidad

b) Variable dependiente:

Competitividad

4.3.2 Operacionalización de la variable

a) Operacionalización de la variable independiente:

Ver Tabla N° 01

b) Operacionalización de la variable dependiente:

Ver tabla N° 02

TABLA 01.
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE GESTION DE CALIDAD

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de las mismas. La misión siempre está enfocada hacia la mejora continua de la calidad.	Por gestión llamamos en nuestra lengua a aquel conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con la misión de administrar una empresa.	Operativa	- Atención - Tiempo - Presentación	Encuesta Cuestionario
			Económico	- Rentabilidad - Solvencia - Liquidez - Expansión	
			Social	- Servicios - Impacto	

TABLA 02.
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE COMPETITIVIDAD

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Competitividad	Hablamos de competitividad empresarial al hacer referencia a las diferentes estrategias y métodos que las diversas entidades comerciales llevan a cabo con tal de no sólo obtener los mejores resultados sino también de que esos resultados sean los mejores en el rubro.	Depende del ángulo o análisis en que se desempeña o desarrolla una determinada actividad económica.	Eficiencia	- Reducción de costos - Ahorro de Tiempo	Encuesta Cuestionario
			Experiencia	- Reducción de costos - Ahorro de Tiempo	
			Participación del mercado	- Reducción de costos - Ahorro de Tiempo	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Las técnicas a utilizar en el proyecto de investigación será el cuestionario, el cual está conformado por 10 interrogantes, además de la aplicación de la técnica de la observación directa, la cual permite identificar las características de los encuestados.

4.4.2 Instrumentos

El instrumento a utilizar es la encuesta y los instrumentos bibliográficos los cuales permitirán obtener resultados fidedignos y veraces para la obtención de los resultados.

4.5. Plan de Análisis

Para el procesamiento de los datos y elaboración del proyecto se utilizarán los sistemas informativos e informáticos como son el internet, Microsoft office (power point, Word, Excel, etc.) los cuales permitirán construir cada parte de mi investigación, Word servirá para confeccionar el proyecto de investigación, Excel servirá para la elaboración de tablas y figuras en las cuales se representarán los resultados, y power point servirá para la elaboración de mi ponencia.

4.6. Matriz de consistencia

Ver Tabla N° 03

TABLA 03
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>General: ¿Cuál es el efecto que produce la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio en la competitividad del rubro restaurantes del Distrito San Pedro de los Incas, en el periodo 2018?</p> <p>Específicos: ¿En qué medida la calidad de atención al usuario influye en el nivel de competitividad de los restaurantes que operan en el Distrito San Pedro de los Incas, en el periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es el efecto que produce el ambiente de atención al usuario en el nivel de competitividad de los restaurantes que operan en el Distrito San Pedro de los Incas, en el periodo 2018?</p> <p>¿En qué medida el tiempo de espera de atención al usuario produce un efecto en el nivel de competitividad de los restaurantes que operan en el Distrito San Pedro de los Incas, en el periodo 2018?</p>	<p>General: Determinar el efecto que produce la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio en la competitividad del rubro restaurantes del Distrito San Pedro de los Incas, en el periodo 2018.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión de Calidad</p> <p>Variable Dependiente: Competitividad</p>	<p>Universo: MYPES del Sector Restaurantes.</p> <p>Población. 10 MYPES del Sector Restaurantes.</p> <p>Muestra 10 MYPES del Sector Restaurantes</p>	<p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Instrumentos: El Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

En cuanto a las cuestiones éticas se llevó a cabo el consentimiento informado, es decir todas las personas involucradas en la investigación han sido tratadas con respeto y consideración pensando que los niños constituyen un fin en sí mismo y no un medio para conseguir algo, asimismo el investigador considera formular los siguientes principios éticos, el no plagio, respeto al derecho de autor, compromiso con el asesor, responsabilidad con el desarrollo del proyecto.

4.8. Análisis PESTEL

1. Variables políticas.

Son los aspectos gubernamentales que inciden de forma directa en la empresa.

Política fiscal

- La vacancia presidencial; por lo que ocasionaría la modificación de algunas políticas fiscales en los tres niveles de gobierno.
- El sistema de gobierno, está asumiendo un rol de aplicaciones de nuevas reformas constitucionales por capitulas las cuales la primera está siendo sometida a referéndum este 9 de diciembre.

Estabilidad política

- La disyuntiva de las promoción de censura de los congresistas; por lo que ocasionaría la modificación de algunas políticas fiscales.
- La existencia de audios comprometedores a los grandes líderes políticos en la que involucran personajes del aparato estatal.

2. Variables económicas.

Son los escenarios económicos actuales y futuros y las políticas económicas.

Producto bruto interno (PIB)

- La existencia y creación de la MyPes en Tumbes permiten que los índices de producción a consumir incrementen, los mismos que se mantienen en ese ritmo producto de los beneficios tributarios.

- La economía seguirá en alza, por lo que se cuenta con mayor circulación del bien monetario, involucrando a consumidor final (comensales) y a los proveedores (restaurant, pollerías y cubicherías)

Tasas de interés.

- Influye directamente debido a que las MyPes son categorizadas como los clientes vigentes de las diferentes instituciones financieras, para poder aumentar la capacidad de solvencia y liquidez de cada empresa.
- Las herramientas del apalancamiento financiera son adoptadas por la mayoría de MyPes por su limitado capital para mantenerse en el posicionamiento de su distrito o de su provincia.

La inflación.

- Ante un escenario inestable del gobierno central, la tendencia es el incremento de la tasa de inflación lo que involucra un aumento en el precio del plato o menú que oferta cada restaurant, ocasionado por el aumento de la materia prima (verduras, vegetales, víveres y lo referente a la canasta básica familiar).
- La recesión de la economía.
- La disminución de la presencia de comensales en los restaurants, pollerías y cubicherías.

3. Variables sociales.

Los factores a tener en cuenta son la evolución demográfica, la movilidad social y cambios en el estilo de vida.

Nivel educativo.

- El distrito de San Pedro de los Incas, goza de una calidad educativa eficiente la misma que se ve reflejada en la presencia laboral de casi el 70% de las entidades, instituciones y empresas de la región
- La cultura del distrito de San Pedro de los Incas, es netamente ligada a la agricultura, sembrando la materia prima de la gastronomía como es el arroz,

por lo que cuenta con un menor costo de adquisición en comparación a los demás distritos.

Calidad de vida

- La vida sedentaria del poblador del distrito de San Pedro de los Incas, permite que existan cada vez más MyPes en este rubro y mantener en competencia la variedad de platos gastronómicos de la región.
- el nivel de dependencia financiera del poblador del distrito de San Pedro de los Incas y de los que laboran dentro de la jurisdicción del distrito, permite que cuenten con solo 1 hora de refrigerio, por lo que la gran mayoría lo racionaliza consumiendo en los restaurants y cubicherías del distrito.

Confianza del consumidor

- La atención con la que brindan en cada servicio de restaurant les permite ganar la empatía del cliente y acudir nuevamente.
- Las condiciones de salubridad y de higiene dan la seguridad de contar con clientes satisfechos y confiables de que van a volver,
- La buena sazón es la característica principal de que la MyPes marche en un posicionamiento a diferencia de las demás.

4. Variables tecnológicas.

Internet.

- La existencia de las redes sociales hoy en día permiten contar con medios masivos de publicidad gratuita.
- Permite minimizar costos de publicidad

Tecnología al alcance

- Telefonía móvil, hoy en día contar con un teléfono móvil es más una necesidad que un lujo.
- Paneles publicitarios televisivos, que permiten visualizar a mayor alcance la propaganda o anuncio.

5. Variables ecológicas.

Regulador sobre consumo eléctrico

- La exigencia para el funcionamiento de la MyPes, requiere contar con el certificado de defensa civil, el mismo que evalúa las instalaciones eléctricas y sanitarias.

Eliminación de desechos

- Se cuenta con bolsas de acumulación de basura de forma clasificada por colores.
- Se tiene una programación de recojo de basura establecido por la Municipalidad Distrital de Corrales en la que permite mantener el ambiente en buen estado saludable sin contaminaciones.

6. Variables legales.

Desempleo

- Se cuenta con alta tasa de desempleo en el Distrito de San Pedro de los Incas, permitiendo así contar con oportunidades laborales para el desempeño de la atención, preparación de la comida y limpieza de los restaurants.

Licencia de funcionamiento.

- Es la carta de confiabilidad de que un local que acudimos se encuentra en las mejores condiciones para atender servicios ligados a la gastronomía del Perú.
- Se tiene la presunción de que se tienen un lugar limpio y saludable y sobre todo seguro ante cualquier eventualidad de caso fortuito o natural.

RESULTADOS

5.1. Resultados

PREGUNTA N° 01

TABLA N° 05

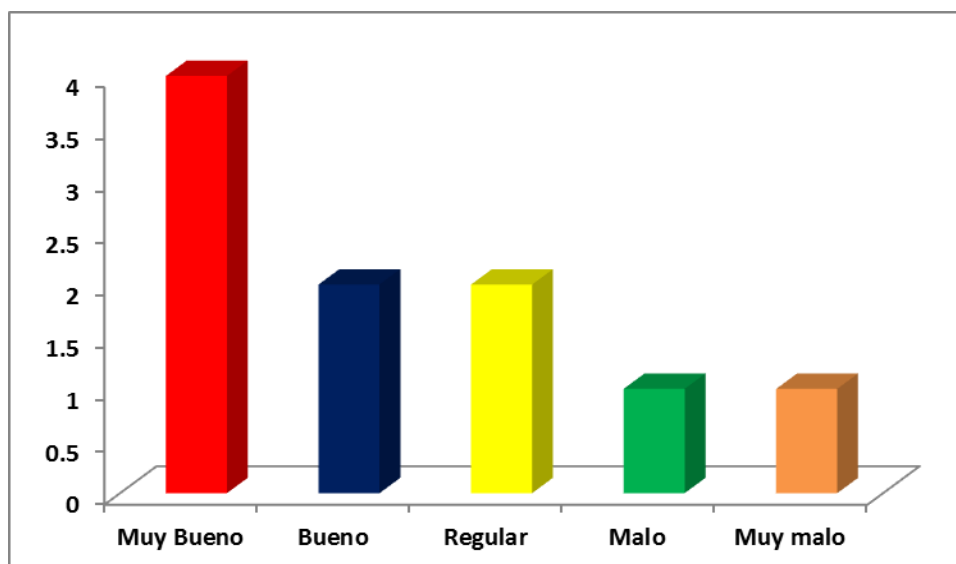
¿CÓMO CALIFICARÍA LA CORTESÍA Y TRATO DE LOS EMPLEADOS DE ESTE RESTAURANT?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	x				
2	x				
3		x			
4		x			
5			x		
6					x
7				x	
8	x				
9	x				
10			x		
Total	4	2	2	1	1

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 01

¿CÓMO CALIFICARÍA LA CORTESÍA Y TRATO DE LOS EMPLEADOS DE ESTE RESTAURANT?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 02

TABLA N° 06

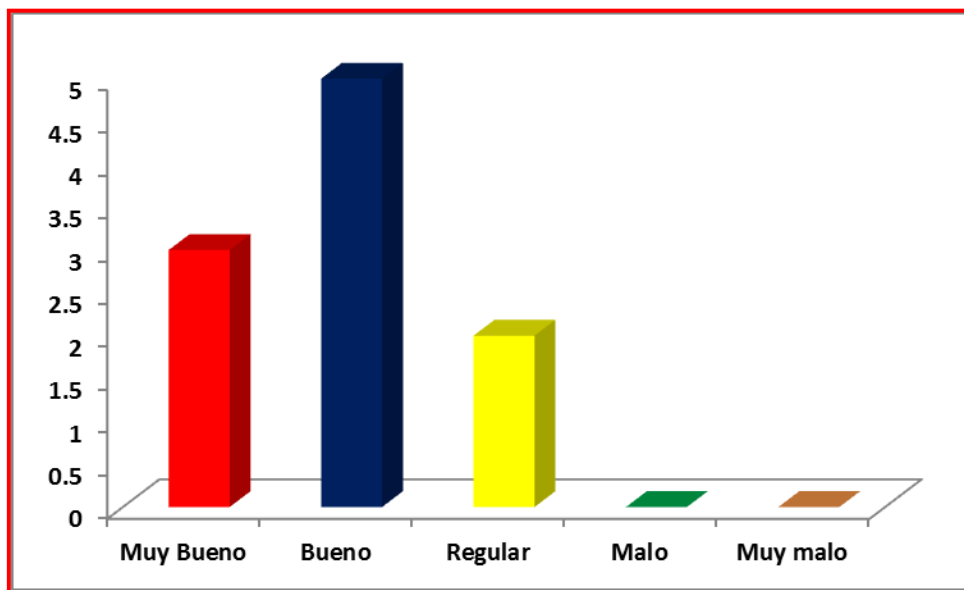
¿CÓMO CALIFICARÍA LA LIMPIEZA DEL RESTAURANTE?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	x				
2	x				
3		x			
4		x			
5			x		
6		x			
7		x			
8		x			
9	x				
10			x		
Total	3	5	2	0	0

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 02

¿CÓMO CALIFICARÍA LA LIMPIEZA DEL RESTAURANTE?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 03

TABLA N° 07

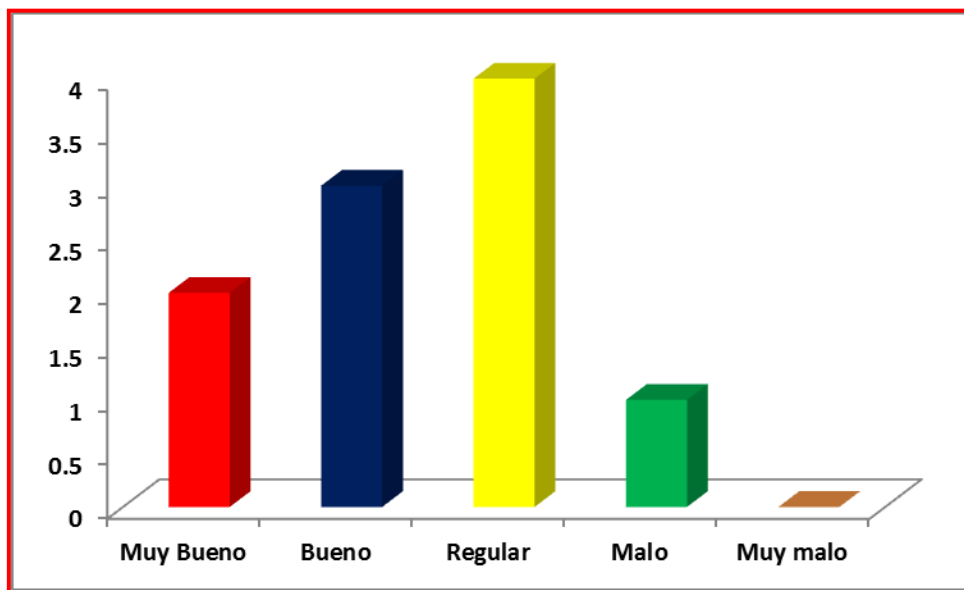
¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERA, PARA SER ATENDIDO ES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	x				
2			x		
3			x		
4		x			
5			x		
6		x			
7		x			
8				x	
9	x				
10			x		
Total	2	3	4	1	0

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 03

¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERA, PARA SER ATENDIDO ES?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 04

TABLA N° 08

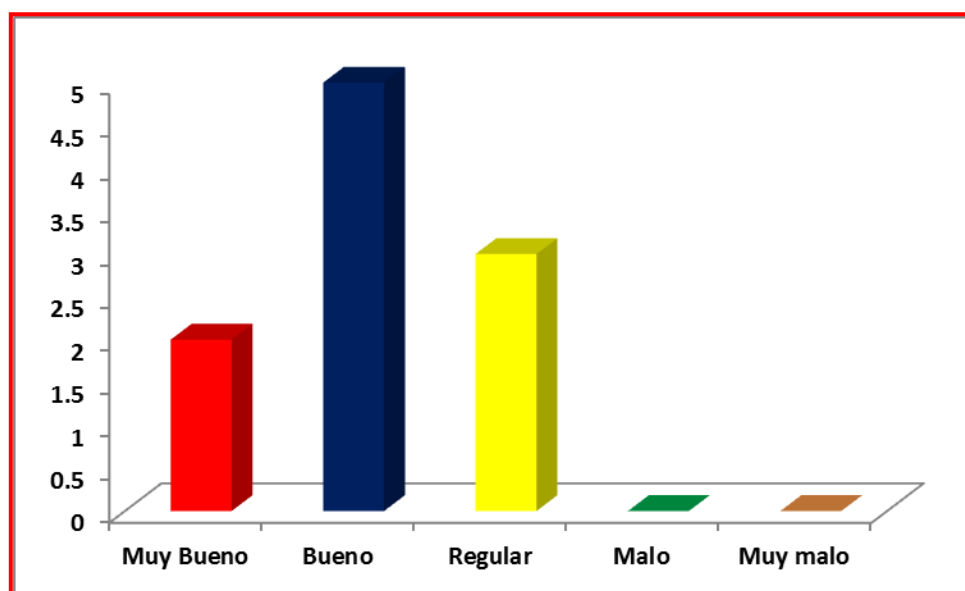
¿PARA USTED, LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO ES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	x				
2			x		
3		x			
4		x			
5			x		
6		x			
7		x			
8		x			
9	x				
10			x		
Total	2	5	3	0	0

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 04

¿PARA USTED, LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO ES?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 05

TABLA N° 09

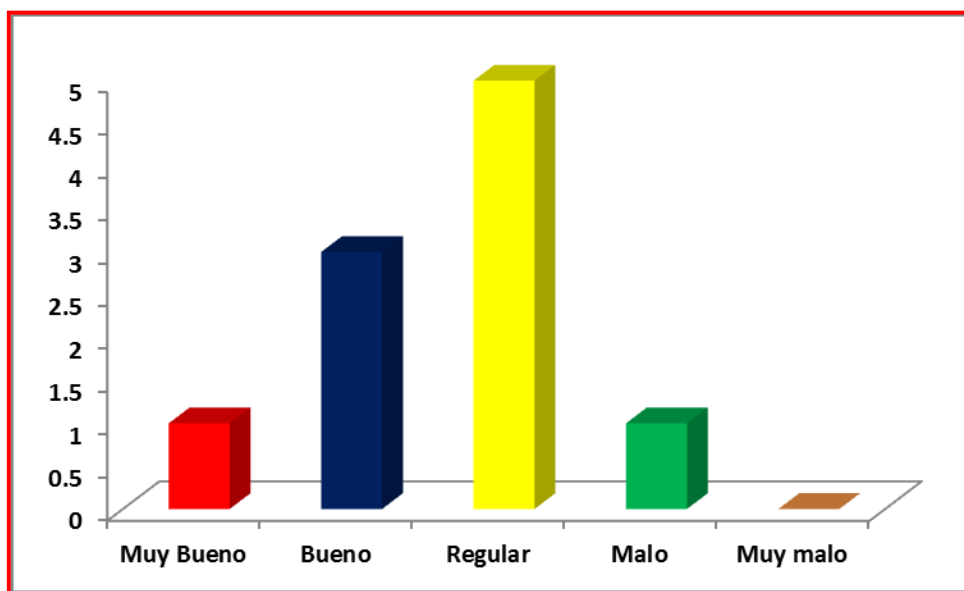
¿CÓMO LE PARECE EL PRECIO QUE USTED PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3			x		
4			x		
5			x		
6		x			
7		x			
8		x			
9	x				
10			x		
Total	1	3	5	1	0

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 05

¿CÓMO LE PARECE EL PRECIO QUE USTED PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 06

TABLA N° 10

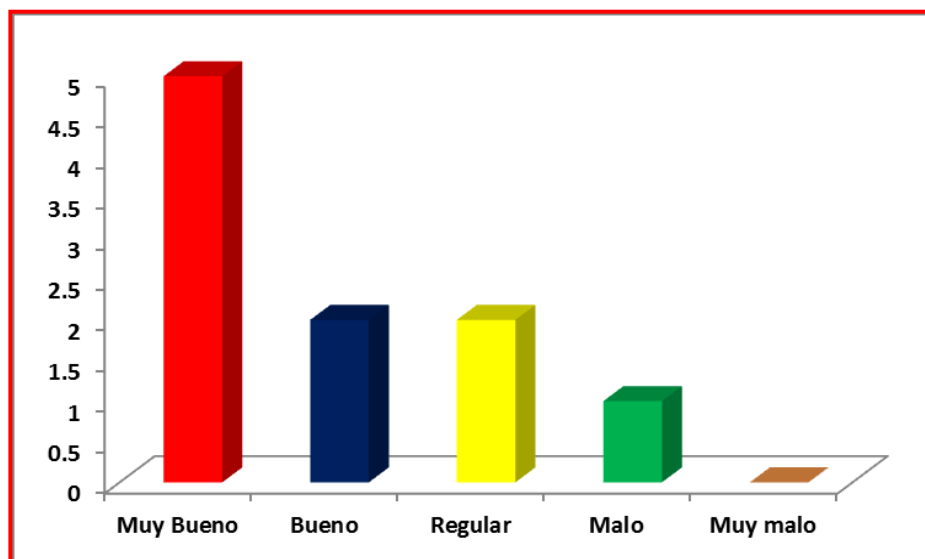
¿LAS VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE A SUS COMPETIDORES POR EL NIVEL DE ESTUDIOS DE SU PERSONAL, SON?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3	x				
4	x				
5	x				
6	x				
7		x			
8		x			
9	x				
10			x		
Total	5	2	2	1	0

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 06

¿LAS VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE A SUS COMPETIDORES POR EL NIVEL DE ESTUDIOS DE SU PERSONAL, SON?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 07

TABLA N° 11

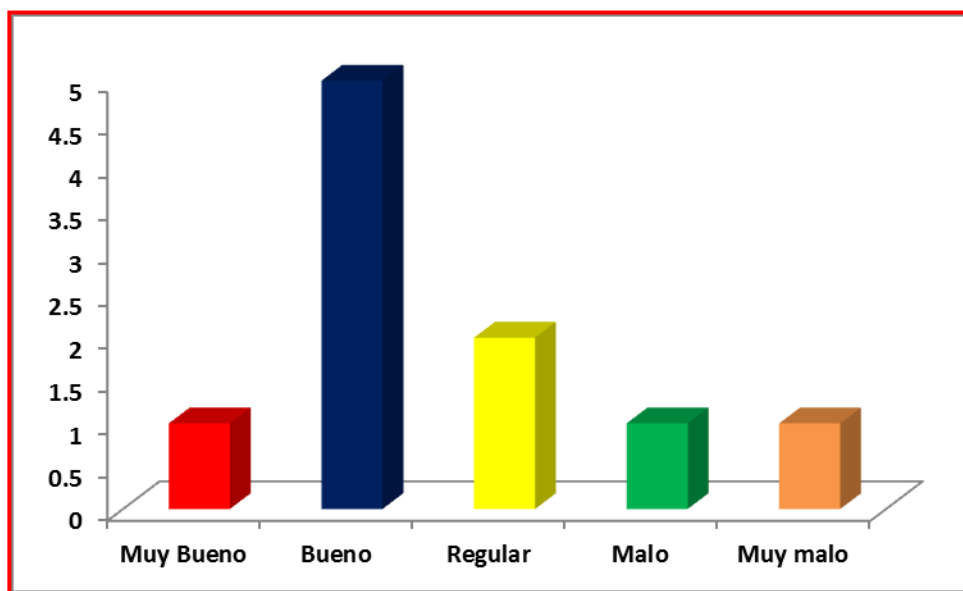
¿EL PRECIO DEL SERVICIO LO DIFERENCIA DE LAS DEMÁS MYPES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3		x			
4		x			
5		x			
6		x			
7					
8					x
9	x	x			
10			x		
Total	1	5	2	1	1

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 07

¿EL PRECIO DEL SERVICIO LO DIFERENCIA DE LAS DEMÁS MYPES?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 08

TABLA N° 12

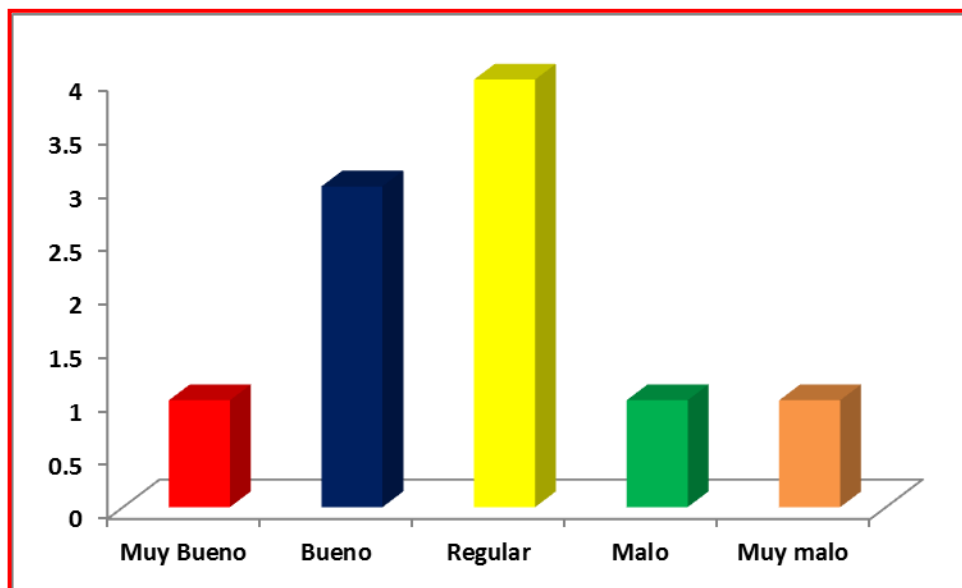
¿CÓMO CONSIDERA USTED EL NIVEL DE VENTAS QUE OBTIENE EN SU MYPES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3		x			
4			x		
5		x			
6			x		
7	x				
8					x
9		x			
10			x		
Total	1	3	4	1	1

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 08

¿CÓMO CONSIDERA USTED EL NIVEL DE VENTAS QUE OBTIENE EN SU MYPES?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 09

TABLA N° 13

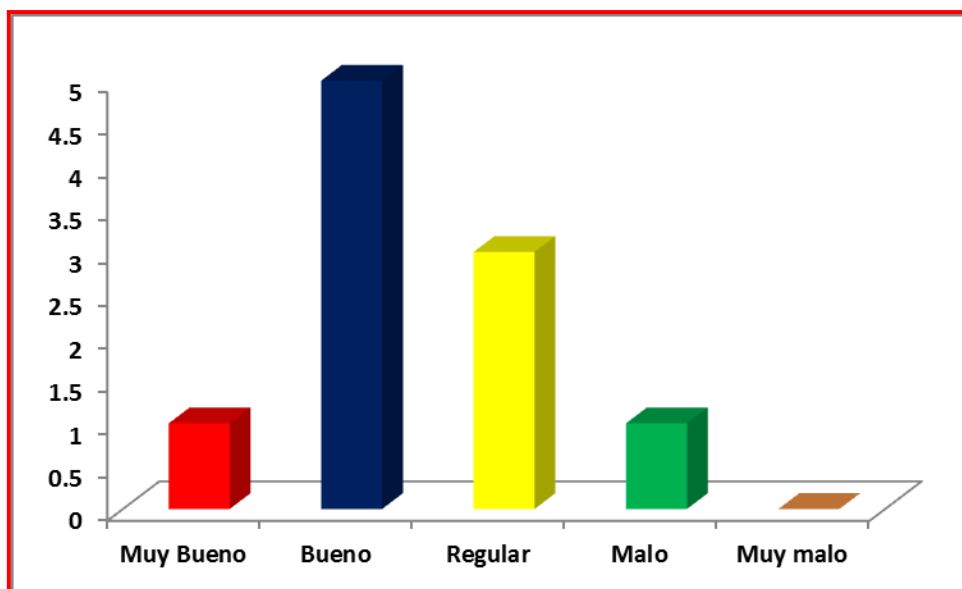
¿EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE SU MYPES ES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3		x			
4			x		
5		x			
6		x			
7	x				
8		x			
9		x			
10			x		
Total	1	5	3	1	0

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 09

¿EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE SU MYPES ES?



Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA N° 10

TABLA N° 14

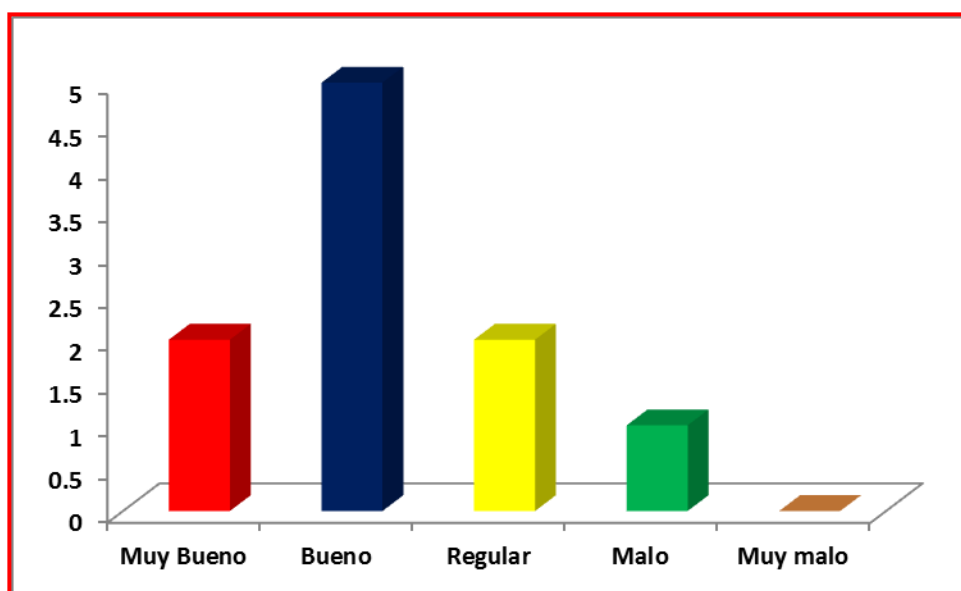
¿EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE SU MYPES ES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3		x			
4			x		
5	x	x			
6		x			
7	x				
8		x			
9		x			
10					
Total	2	5	2	1	0

Fuente: Elaboración Propia

FIGURA N° 10

¿EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE SU MYPES ES?



Fuente: Elaboración Propia

5.2. Análisis de los resultados

PREGUNTA N° 01

TABLA N° 15
¿CÓMO CALIFICARÍA LA CORTESÍA Y TRATO DE LOS EMPLEADOS DE ESTE RESTAURANT?

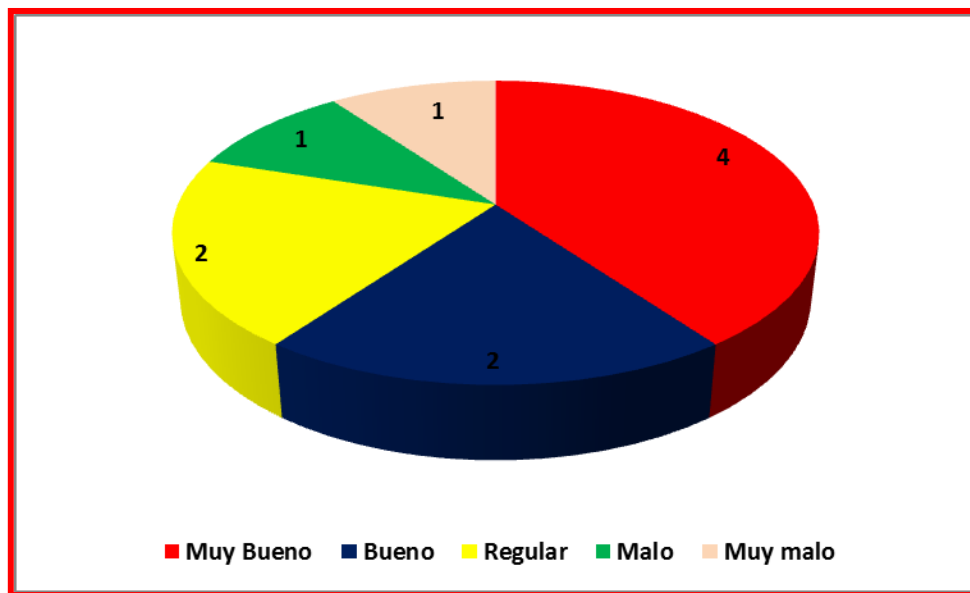
N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	x				
2	x				
3		x			
4		x			
5			x		
6					x
7				x	
8	x				
9	x				
10			x		
Total	4	2	2	1	1

Fuente: Elaboración Propia

Del total de entrevistados, se determina que:

- 04 personas opinaron que la cortesía y el trato que ofrecen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es muy bueno que representa el 40.00%
- 02 personas opinaron que la cortesía y el trato que ofrecen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es bueno representando el 20.00%;
- 02 personas opinaron que la cortesía y el trato que ofrecen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es Regular representado por el 20.00%;
- 01 persona opino que la cortesía y el trato que ofrecen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es malo representando el 10.00%;
- 01 persona opino que la cortesía y el trato que ofrecen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es muy malo que representa el 10.00%

GRAFICO N° 01
¿CÓMO CALIFICARÍA LA CORTESÍA Y TRATO DE LOS EMPLEADOS DE ESTE RESTAURANT?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 04 personas opinaron que la cortesía y el trato son **muy bueno** en los restaurants en el Distrito de san Pedro de los Incas en el año 2018

PREGUNTA N° 02

TABLA N° 16
¿CÓMO CALIFICARÍA LA LIMPIEZA DEL RESTAURANTE?

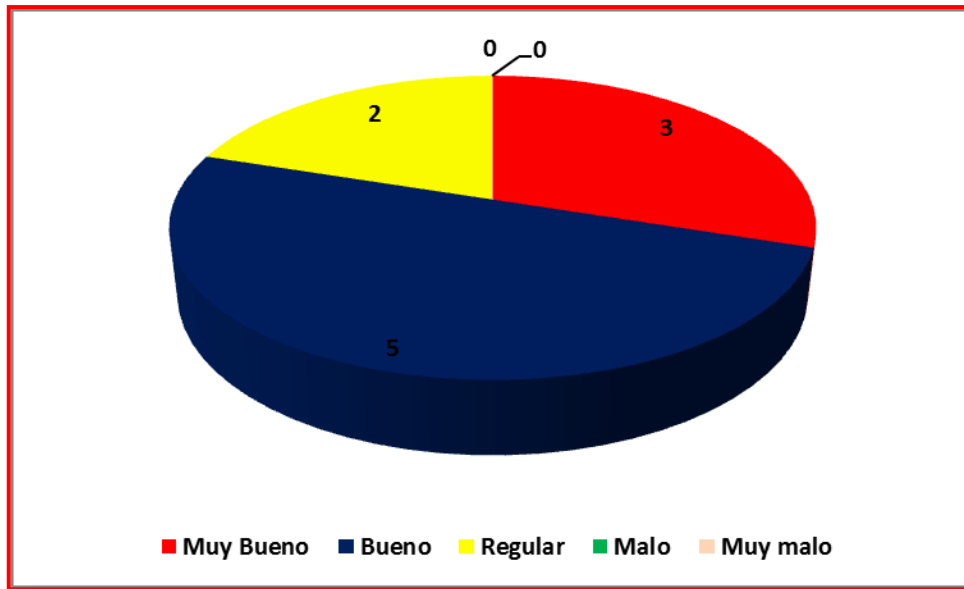
N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	x				
2	x				
3		x			
4		x			
5			x		
6		x			
7		x			
8		x			
9	x				
10			x		
Total	3	5	2	0	0

Fuente: Elaboración Propia

Del total de entrevistados, se determina que:

- 03 personas opinaron que la limpieza del restaurant que tienen en los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es muy bueno que representa el 30.00%
- 05 personas opinaron que la limpieza del restaurant que tienen en los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es bueno que representa el 50.00%
- 02 personas opinaron que la limpieza del restaurant que tienen en los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es regular que representa el 20.00%
- También se observa que ninguna persona opinó que la limpieza del restaurant que tienen en los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es mala ni muy mala que representa el 0.00%

GRAFICO N° 02
¿CÓMO CALIFICARÍA LA LIMPIEZA DEL RESTAURANTE?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 05 personas opinaron que la limpieza es **buena** en los restaurants en el Distrito de san Pedro de los Incas en el año 2018

PREGUNTA N° 03

TABLA N° 17

¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERA, PARA SER ATENDIDO ES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	x				
2			x		
3			x		
4		x			
5			x		
6		x			
7		x			
8				x	
9	x				
10			x		
Total	2	3	4	1	0

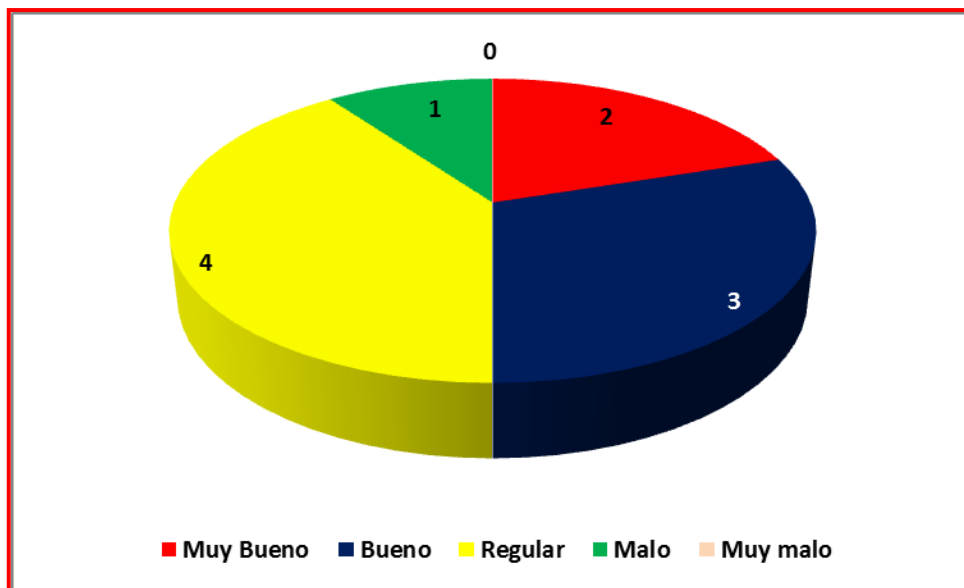
Fuente: Elaboración Propia

Del total de entrevistados, se determina que:

- 02 personas opinaron que el tiempo que usted espera, para ser atendido del restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es muy bueno que representa el 20.00%
- 03 personas opinaron que el tiempo que usted espera, para ser atendido del restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es bueno que representa el 30.00%
- 04 personas opinaron que el tiempo que usted espera, para ser atendido del restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es regular que representa el 40.00%
- 01 personas opinaron que el tiempo que usted espera, para ser atendido del restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es malo que representa el 10.00%

- También se observa que ninguna persona opinó que el tiempo que usted espera, para ser atendido del restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es mala ni muy mala que representa el 0.00%

GRAFICO N° 03
¿EL TIEMPO QUE USTED ESPERA, PARA SER ATENDIDO ES?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 04 personas opinaron el tiempo de espera para ser atendido del restaurants es **regular** en los restaurants en el Distrito de san Pedro de los Incas en el año 2018

PREGUNTA N° 04

TABLA N° 18

¿PARA USTED, LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO ES?

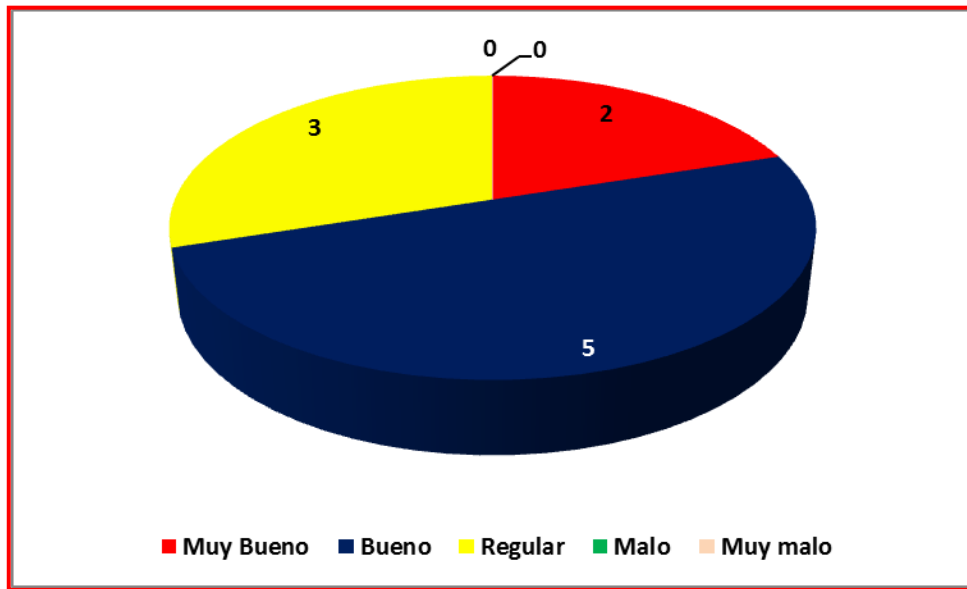
N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1	x				
2			x		
3		x			
4		x			
5			x		
6		x			
7		x			
8		x			
9	x				
10			x		
Total	2	5	3	0	0

Fuente: Elaboración Propia

Del total de entrevistados, se determina que:

- 02 personas opinaron que la calidad del servicio recibido en los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es muy bueno que representa el 20.00%.
- 05 personas opinaron que la calidad del servicio recibido en los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es bueno que representa el 50.00%.
- 03 personas opinaron que la calidad del servicio recibido en los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es regular que representa el 30.00%.
- También se observa que ninguna persona opinó que la calidad del servicio de los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es mala ni muy mala que representa el 0.00%

GRAFICO N° 04
¿PARA USTED, LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO ES?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 05 personas opinaron que la calidad del servicio de los restaurants es **buena** en los restaurants en el Distrito de san Pedro de los Incas en el año 2018

PREGUNTA N° 05

TABLA N° 19

¿CÓMO LE PARECE EL PRECIO QUE USTED PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3			x		
4			x		
5			x		
6		x			
7		x			
8		x			
9	x				
10			x		
Total	1	3	5	1	0

Fuente: Elaboración Propia

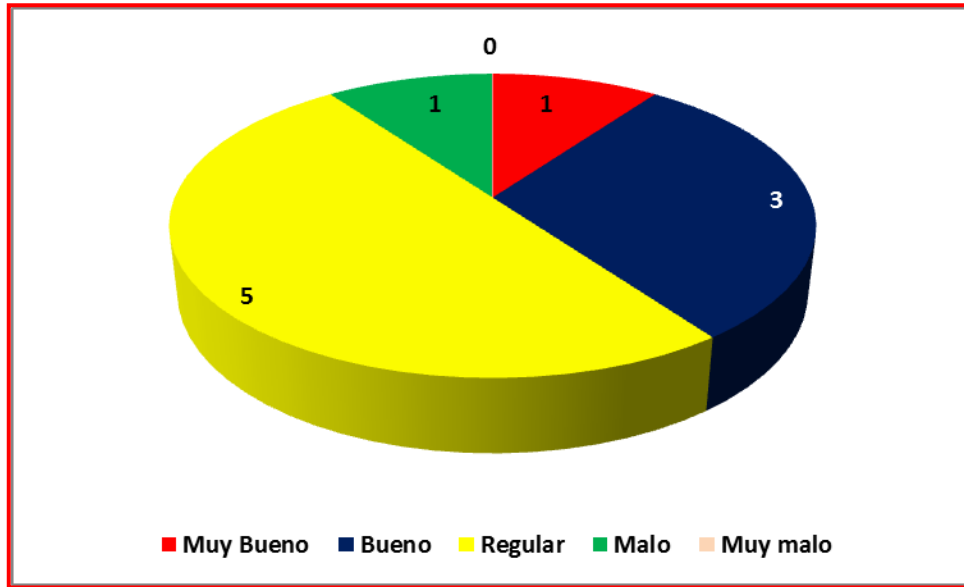
Del total de entrevistados, se determina que:

- 01 persona opino que el precio que paga por el servicio que recibe en los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es muy bueno que representa el 10.00%.
- 03 personas opinaron que el precio que paga por el servicio que recibe en los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es bueno que representa el 30.00%.
- 05 personas opinaron que el precio que paga por el servicio que recibe en los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es regular que representa el 50.00%.
- 01 persona opino que el precio que paga por el servicio que recibe en los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es malo que representa el 10.00%.

- También se observa que ninguna persona opinó que la calidad del servicio de los restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas es ni muy mala que representa el 0.00%

GRAFICO N° 05

¿CÓMO LE PARECE EL PRECIO QUE USTED PAGA POR EL SERVICIO QUE RECIBE?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 05 personas opinaron que el precio que paga por el servicio que recibe de los restaurantes es **regular** en los restaurantes en el Distrito de San Pedro de los Incas en el año 2018

PREGUNTA N° 06

TABLA N° 20

¿LAS VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE A SUS COMPETIDORES POR EL NIVEL DE ESTUDIOS DE SU PERSONAL, SON?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3	x				
4	x				
5	x				
6	x				
7		x			
8		x			
9	x				
10			x		
Total	5	2	2	1	0

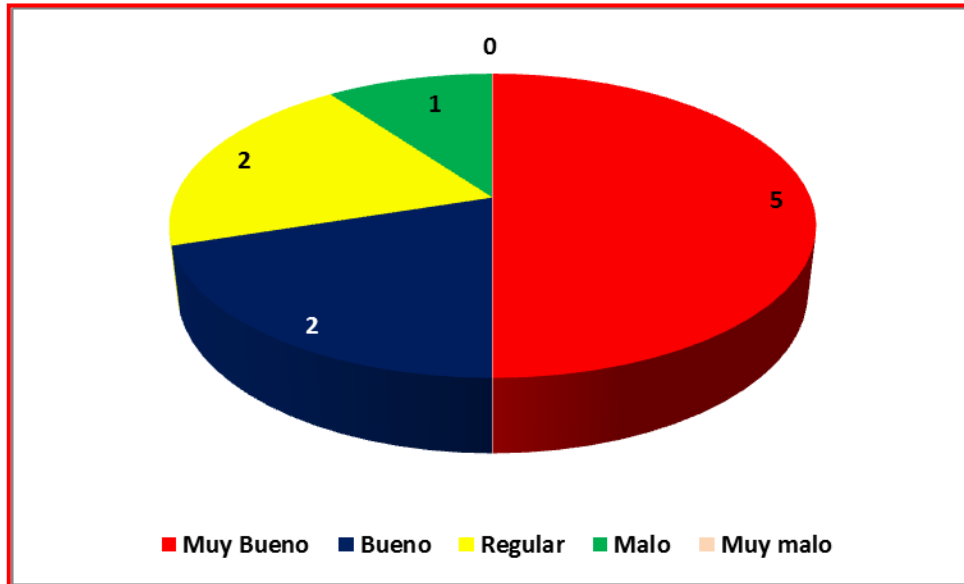
Fuente: Elaboración Propia

Del total de entrevistados, se determina que:

- 05 personas opinaron que las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal, que tienen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas son muy buenas que representa el 50.00%.
- 02 personas opinaron que las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal, que tienen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas son buenas que representa el 20.00%.
- 02 personas opinaron que las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal, que tienen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas son regulares que representa el 20.00%.
- También se observa que ninguna persona opinó que las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal, que tienen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas son muy malas que representa el 0.00%

GRAFICO N° 06

¿LAS VENTAJAS COMPETITIVAS FRENTE A SUS COMPETIDORES POR EL NIVEL DE ESTUDIOS DE SU PERSONAL, SON?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 05 personas opinaron que las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal, que tienen los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas son **muy buenas** en los restaurants en el Distrito de San Pedro de los Incas en el año 2018

PREGUNTA N° 07

TABLA N° 21

¿EL PRECIO DEL SERVICIO LO DIFERENCIA DE LAS DEMÁS MYPES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3		x			
4		x			
5		x			
6		x			
7					
8					x
9	x	x			
10			x		
Total	1	5	2	1	1

Fuente: Elaboración Propia

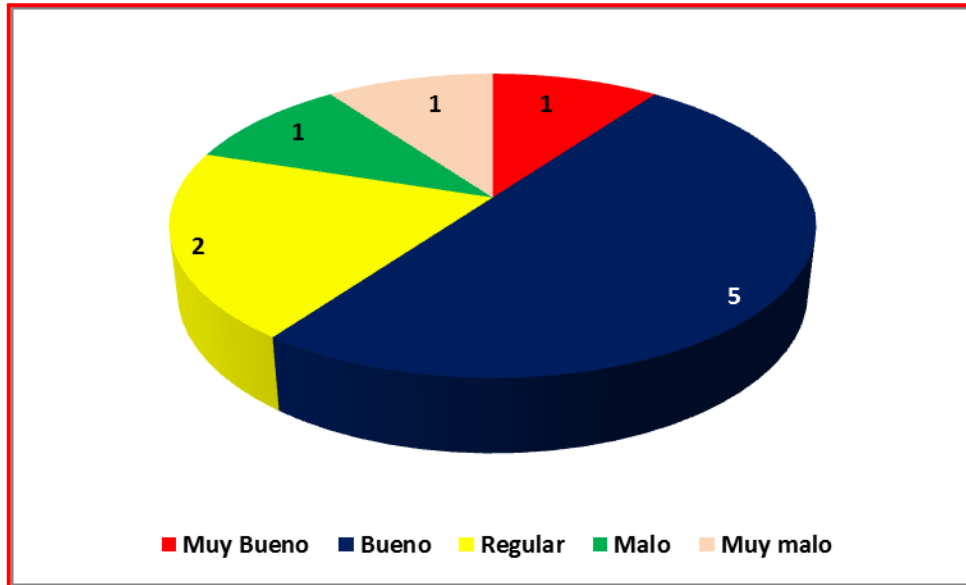
Del total de entrevistados, se determina que:

- 01 persona opino que el precio del servicio lo diferencia de las demás restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es muy bueno que representa el 10.00%.
- 05 personas opinaron que el precio del servicio lo diferencia de las demás restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es bueno que representa el 50.00%.
- 02 personas opinaron que el precio del servicio lo diferencia de las demás restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es regular que representa el 20.00%.
- 01 persona opino que el precio del servicio lo diferencia de las demás restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es malo que representa el 10.00%.

- 01 persona opino que el precio del servicio lo diferencia de las demás restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es muy malo que representa el 10.00%.

GRAFICO N° 07

¿EL PRECIO DEL SERVICIO LO DIFERENCIA DE LAS DEMÁS MYPES?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 05 personas opinaron que el precio del servicio lo diferencia de las demás restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es **bueno** en los restaurants en el Distrito de San Pedro de los Incas en el año 2018

PREGUNTA N° 08

TABLA N° 22

¿CÓMO CONSIDERA USTED EL NIVEL DE VENTAS QUE OBTIENE EN SU MYPES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3		x			
4			x		
5		x			
6			x		
7	x				
8					x
9		x			
10			x		
Total	1	3	4	1	1

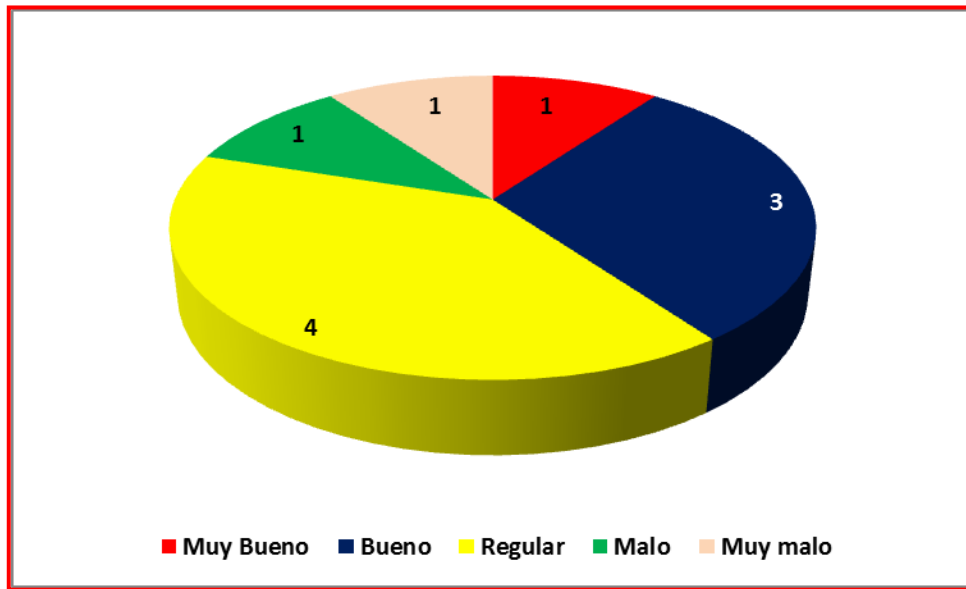
Fuente: Elaboración Propia

Del total de entrevistados, se determina que:

- 01 persona opino que el nivel de ventas que obtienen los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es muy bueno que representa el 10.00%.
- 03 personas opinaron que el nivel de ventas que obtienen los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es bueno que representa el 30.00%.
- 04 personas opinaron que el nivel de ventas que obtienen los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es regular que representa el 40.00%.
- 01 persona opino que el nivel de ventas que obtienen los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es malo que representa el 10.00%.
- 01 persona opino que el nivel de ventas que obtienen los restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es muy malo que representa el 10.00%.

GRAFICO N° 08

¿CÓMO CONSIDERA USTED EL NIVEL DE VENTAS QUE OBTIENE EN SU MYPES?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 04 personas opinaron que el nivel de ventas que obtienen los restaurants de San pedro de los Incas es **regular** en el año 2018

PREGUNTA N° 09

TABLA N° 23

¿EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE SU MYPES ES?

N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3		x			
4			x		
5		x			
6		x			
7	x				
8		x			
9		x			
10			x		
Total	1	5	3	1	0

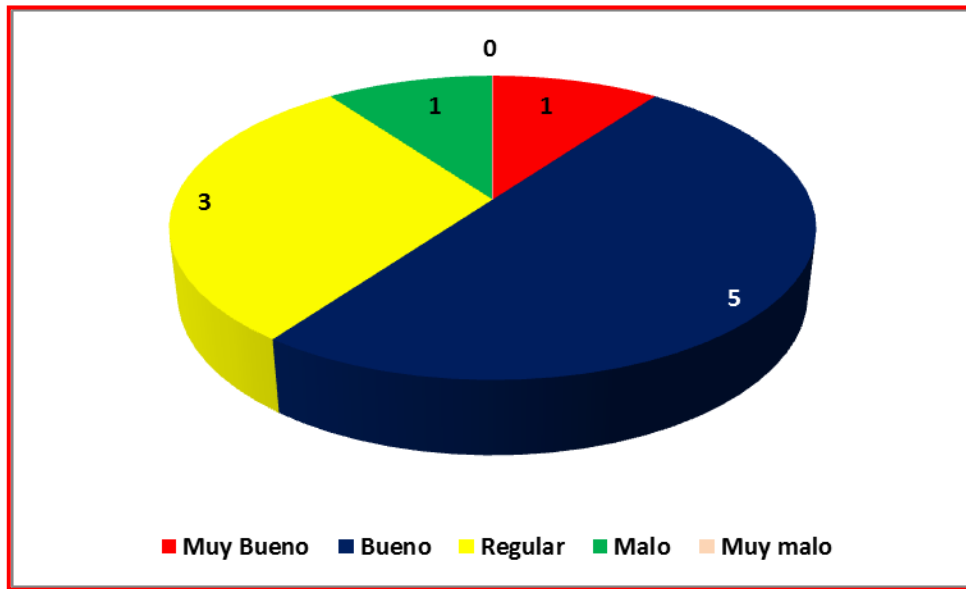
Fuente: Elaboración Propia

Del total de entrevistados, se determina que:

- 01 persona opino que el nivel de rentabilidad financiera de sus restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es muy bueno que representa el 10.00%.
- 05 personas opinaron que el nivel de rentabilidad financiera de sus restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es bueno que representa el 50.00%.
- 03 personas opinaron que el nivel de rentabilidad financiera de sus restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es regular que representa el 30.00%.
- 01 persona opino que el nivel de rentabilidad financiera de sus restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es malo que representa el 10.00%.
- Ninguna persona opino que el nivel de rentabilidad financiera de sus restaurants del Distrito de San pedro de los Incas es muy malo que representa el 0.00%.

GRAFICO N° 09

¿EL NIVEL DE RENTABILIDAD FINANCIERA DE SU MYPES ES?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 05 personas opinaron que el nivel de rentabilidad financiera de sus restaurants de San pedro de los Incas es **bueno** en el año 2018

PREGUNTA N° 10

TABLA N° 24
¿EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE SU MYPES ES?

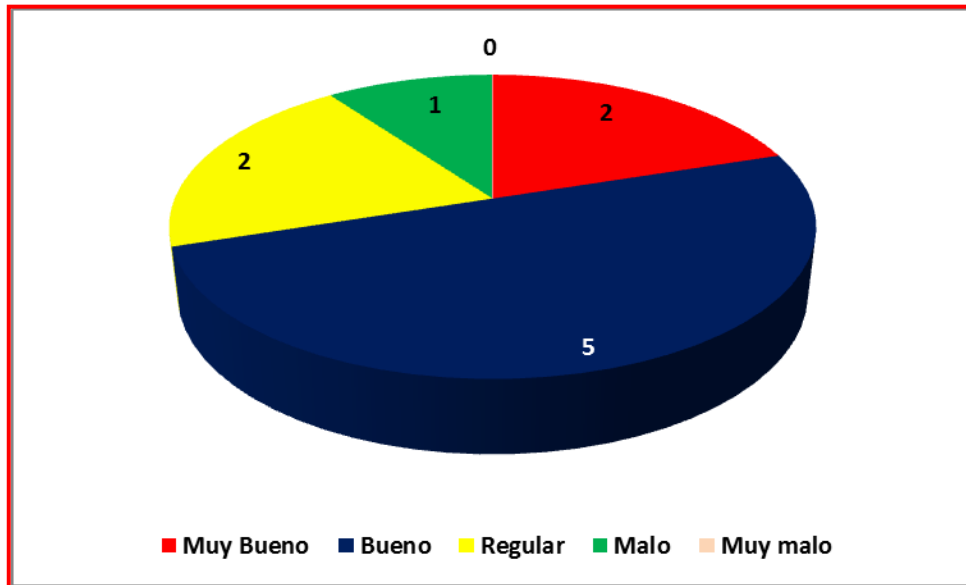
N°	1	2	3	4	5
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
1				x	
2			x		
3		x			
4			x		
5	x	x			
6		x			
7	x				
8		x			
9		x			
10					
Total	2	5	2	1	0

Fuente: Elaboración Propia

Del total de entrevistados, se determina que:

- 02 personas opinaron que el nivel de liquidez de sus restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es muy bueno que representa el 20.00%.
- 05 personas opinaron que el nivel de liquidez de sus restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es bueno que representa el 50.00%.
- 02 personas opinaron que el nivel de liquidez de sus restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es regular que representa el 20.00%.
- 01 persona opinó que el nivel de liquidez de sus restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es muy malo que representa el 10.00%.
- Ninguna persona opinó que el nivel de liquidez de sus restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas es muy malo que representa el 0.00%.

GRAFICO N° 10
¿EL NIVEL DE LIQUIDEZ DE SU MYPES ES?



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica se puede observar, que la mayoría representada por 05 personas opinaron que el nivel de liquidez de sus restaurants de San pedro de los Incas es **bueno** en el año 2018

5.3. Análisis de los resultados

5.3.1 Análisis del resultado de la variable Calidad del Servicio

5.3.1.1 Resultado de la variable calidad del servicio

- P1** Los comensales representados por el 40% calificaron de buena la cortesía y el trato del servicio influyendo en la calidad del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- P2** Los comensales representados por el 50% calificaron de buena la limpieza influyendo en la calidad del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- P3** Los trabajadores representados por el 40% calificaron de regular el tiempo influyendo en la calidad del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- P4** Los comensales representados por el 50% calificaron de bueno el tiempo la calidad del servicio influyendo en la calidad del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- P5** Los trabajadores representados por el 50% calificaron de regular el precio de cada servicio influyendo en la calidad del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.

5.3.1.2 Resultado de la dimensión calidad del servicio

- D1** La operatividad en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de buena la cortesía y el trato del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- D2** La operatividad en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de buena la limpieza de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.

- D₃** La operatividad en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de regular el tiempo del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- D₄** La economía en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de bueno el tiempo la calidad del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- D₅** La economía en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de regular el precio de cada servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.

5.3.1.3 Resultado de la variable

- V₁** La calidad del servicio de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de buena la cortesía y el trato del servicio influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- V₂** La calidad del servicio de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de buena la limpieza influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- V₃** La calidad del servicio de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de regular el tiempo influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- V₄** La calidad del servicio de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de bueno el tiempo del servicio influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- V₅** La calidad del servicio de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de regular el precio de cada servicio influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.

5.3.2 Análisis del resultado de la variable Competitividad

5.3.2.1 Resultado de la variable competitividad

- P1** Los trabajadores de los restaurants representados por el 50% calificaron de muy buena las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- P2** Los trabajadores representados por el 50% calificaron de bueno el precio del servicio lo diferencia de las demás MyPes influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- P3** Los trabajadores representados por el 40% calificaron de regular el nivel de ventas que obtiene en su MyPes influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- P4** Los comensales representados por el 50% calificaron de bueno el nivel de rentabilidad financiera de su MyPes influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- P5** Los trabajadores representados por el 50% calificaron de bueno el nivel de liquidez de su MyPes influyendo en la competitividad de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.

5.3.2.2 Resultado de la dimensión competitividad

- D1** La eficiencia en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de muy buena las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal.

- D₂** La eficiencia en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de bueno el precio del servicio lo diferencia de las demás MyPes.
- D₃** La experiencia en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de regular el nivel de ventas que obtiene en su MyPes.
- D₄** La experiencia en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de bueno el nivel de rentabilidad financiera de su MyPes.
- D₅** La experiencia en las MyPes de servicios en el rubro de restaurant se califica de bueno el nivel de liquidez de su MyPes.

5.3.2.3 Resultado de la variable

- V₁** La competitividad de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de muy buena las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal dependiendo de la calidad de servicio sea operativa y economía eficiente de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- V₂** La competitividad de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de bueno el precio del servicio lo diferencia de las demás MyPes dependiendo de la calidad de servicio sea operativa y economía eficiente de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- V₃** La competitividad de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de de regular el nivel de ventas que obtiene en su MyPes dependiendo de la calidad de servicio sea operativa y economía eficiente de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.

- V₄** La competitividad de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de bueno el nivel de rentabilidad financiera de su MyPes dependiendo de la calidad de servicio sea operativa y economía eficiente de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.
- V₅** La competitividad de las MyPes de servicios en el rubro de restaurants califica de bueno el nivel de liquidez de su MyPes dependiendo de la calidad de servicio sea operativa y economía eficiente de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas.

VI. CONCLUSIONES

1. Las MYPES de servicios del rubro restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas, califican como muy buenos la cortesía, y buen trato, así como también es buena la limpieza que brinda cada restaurant, en tanto al tiempo de espera para ser atendido respondieron que es regular, asimismo la calidad del servicio que brindan es bueno, siendo estas las principales características que permiten a cada Pymes de este rubro lograr mantener una eficiente gestión de calidad del servicio gastronómico dentro del distrito de San Pedro de los Incas, ya que las empresas su desarrollo está en desarrollo en un nivel promedio de calidad de gestión.
2. Del estudio realizado se concluye que las MYPES de servicios del rubro restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas, califican como buena la calidad del servicio debido a que la mayoría opinó que cortesía, el trato, el servicio de limpieza influyen en la calidad del servicio con que se brindan los platos gastronómicos dentro del distrito de San Pedro de los Incas, ayudados a los factores sociales como es la presencia de trabajadores públicos y privados que exigen lugares saludables y de buen confort para degustar de un almuerzo y/o compartir de forma diaria o por eventos.
3. Del estudio realizado se concluye que las MYPES de servicios del rubro restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas, califican como MyPes con calidad de Gestión, permitiendo estar posicionado como líder en el rubro de gastronomía, precisando que se cuenta con ventajas competitivas frente a los demás restaurant, destacando el buen sabor y la buena sazón de cada plato, combinado con la presencia de féminas como anfitrionas y con un ambiente confortable de peña contando con orquestinas para el buen y exigente comensal.
4. Del estudio realizado se concluye que las MYPES de servicios del rubro restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas, opinaron que las ventajas competitivas frente a sus competidores son muy buenas, en este contexto, también opinaron que el nivel de

ventas sea regular, en tanto se mantienen niveles buenos de rentabilidad y de liquidez, razones financieras que nos permiten evaluar y tomar decisiones y sobre todo manteniendo niveles de rentabilidad buenos, le permite seguir aplicando ventajas competitivas para seguir el posicionamiento adecuado, y buscar ser líder el en rubro.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Los dueños de las MYPES de servicios en el rubro restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas, gozan de una gestión de calidad, caracterizadas por la cortesía, buen trato, limpieza, recomendándoles que levanten los niveles de regular, bueno a un nivel eficiente de muy bueno, asimismo mientras sigan manteniendo sus ventajas competitivas frente a sus competidores seguirán teniendo su posicionamiento, y teniendo niveles altos de calidad de servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Daga (2015) En su investigación denominada “Caracterización de la competitividad de las MyPes del Perú: el caso de la panadería y pastelería El Manantial E. I. R. L., Nuevo Chimbote, 2013”. (Pág. 05) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Hernández, (2014) en su estudio “Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MyPes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014”
- Beltrán, (2014) en su estudio “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MyPes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”
- Gómez (2014) en su investigación titulada “Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la ciudad de Chulucanas, año 2013”
- Velasco (2014) en su tesis titulada “Capacitación de Personal y Servicio al Cliente en las MYPE, rubro restaurantes-chifas (Piura), año 2012”
- Torres (2012) en su tesis titulada “Análisis de las brechas competitivas en las PYMES de la industria manufacturera del distrito Metropolitano de Quito-Subsector CIIU C24: Fabricación de metales comunes”.
- Jara (2013) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las microempresas del sector comercio, rubro librerías del distrito de Nuevo Chimbote. Período 2010-2011”, tesis presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Chimbote.

ANEXOS
ANEXO N° 01
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

En el presente cuadro se van a describir las actividades en relación con el tiempo en que se van a desarrollar.

ACTIVIDADES	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Título, Contenido, Introducción	X	X	X													
Planteamiento de la investigación					X	X	X	X								
Marco teórico y conceptual									X	X	X	X				
Metodología													X	X		
Referencias y anexos															X	X

ANEXO N° 02
PRESUPUESTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	C.UNITARIO	C. PARCIAL	C. TOTAL
			S/.	S/.	S/.
VIATICOS					600
Viáticos x 1 persona	Global	2	300	600	600
BIENES DE CONSUMO					485
Papel Bond de 60 gr.	Millares	3	30	90	90
Impresiones	Millares	1	0.2	200	200
Bolígrafos	Unidades	4	3.5	14	14
Folder Manila	Docena	2	15	30	30
Grapas	Cajas	5	20	100	100
Tablero sujeta papeles	Unidades	5	12	60	60
Lápiz	Unidades	4	1.5	6	6
Paleógrafo	Docena	3	10	30	30
TOTAL					1,130

Financiamiento.

El presente trabajo de investigación se realizará con recursos propios, es decir se va autofinanciar.

ANEXO N° 03

ENCUESTA

Pregunta	Muy bueno	bueno	Regular	Malo	Muy malo
¿Cómo calificaría la cortesía y trato de los empleados de este restaurant?					
¿Cómo calificaría la limpieza del restaurante?					
¿El tiempo que usted espera, para ser atendido es?					
¿Para usted, la calidad del servicio recibido es?					
¿Cómo le parece el precio que usted paga por el servicio que recibe?					
Las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal, son?					
¿El precio del servicio lo diferencia de las demás MyPes?					
¿Cómo considera usted el nivel de ventas que obtiene en su MyPes?					
¿El nivel de rentabilidad financiera de su MyPes es?					
¿El nivel de liquidez de su MyPes es?					