



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS
MYPE, RUBRO RESTAURANTE DEL AA. HH TACALA
DISTRITO CASTILLA - PIURA - 2019”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

CRUZ CRUZ, MARITZA

ORCID: 0000-0002-8773-647X

ASESOR:

MGTR. PELÁEZ CAMACHO HÉCTOR YVÁN

ORCID: 0000-0002-5394-1037

PIURA –

PERU 2020

EQUIÓ DE TRABAJO

AUTOR:

Cruz Cruz, Maritza

Orcid: 0000-0002-8773-647x

Universidad católica los ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,

Piura Perú

ASESOR

Mgr. Peláez Camacho Héctor Iván

Orcid: 0000-0002-5394-1037

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, facultad de ciencias
contables, financieras y administrativas, escuela profesional de

administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas Víctor Hugo

ORCID ID: 0000 0003 2027 6920

Guzmán Castro Iván Arturo

ORCID ID: 0000 0002 4650 4322

Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000 0001 7372 741X

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. VILELA VARGAS VÍCTOR

HUGO PRESIDENTE

Mgtr. GUZMÁN CASTRO IVÁN

MIEMBRO

Mgtr. CHUMACERO ANCAJIMA MARITZA

MIEMBRO

Mgtr. PELÁEZ CAMACHO HÉCTOR IVÁN

ASESOR

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo va dedicado principalmente a Dios por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

RESUMEN

La presente investigación identifico como problemática ¿cuáles son las características de gestión de calidad y competitividad de la MYPE rubro restaurantes del AA. HH tácala distrito castilla 2019? Teniendo como objetivo general Identificar y conocer las características de gestión de calidad que ponen en práctica las MYPE, rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura – 2019. Se utilizó la metodología de tipo cuantitativo y nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte trasversal. La población estuvo conformada por tres MYPE y nueve colaboradores con una muestra finita para ambas variables gestión de calidad y competitividad, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que en su mayoría desconocen las etapas de la gestión de calidad, y ello conlleva a que carezca de una buena gestión, asimismo con la dimensión elementos se identificó que dichas empresas en su mayoría si las aplican, con respecto a la variable competitividad en su dimensión elementos se conoció que solo algunas de estas son aplicadas en la organización, con respecto a la dimensión estrategias se identificó que las MYPE estudiadas carecen de conocimientos de estrategias de competitividad pues solo algunas de estas son aplicadas en sus empresas, siendo ello un factor negativo para la competitividad y crecimiento de las mismas.

Palabras claves: Competitividad, Gestión de calidad, MYPE.

ABSTRACT

In the present research work called “quality management and competitiveness in MYPE, AA.HH. tácala district castilla year 2019 ”had the general objective of Identifying and knowing the quality management characteristics implemented by the MYPE, AA.HH restaurant category. tácala of the district of castilla Piura - 2019. For this, the methodology of a quantitative type and descriptive level with a non-experimental, cross- sectional design was used. To carry out this study of work with 3 MYPE, with a finite population for both variables: quality management and competitiveness. where the sample consisted of three owners and nine workers, the survey technique and the questionnaire instrument were applied to collect data. Obtaining as results that the quality management stages help companies to create a basis in the management of production processes to constantly improve the quality offered in their products and therefore reduce costs, have a good reputation, and more opportunity to increase; and the elements to plan, monitor and improve elements of an organization that intervene in the requirements of the client and the achievement of their satisfaction and quality; and the elements of competitiveness help us evaluate the destination, the competitive environment, and the global environment so that investments are favored; competitiveness strategies are to satisfy the needs and preferences of customers. It is concluded that quality management allows organizations to plan objectives that comply with production processes, offer quality products, improve the relationship between organizations and clients, stimulate more effective management of all areas of the organization. While competitiveness is characterized by providing strategic location, focusing on specific markets, and satisfying the needs and preferences of customers, always maintaining leadership in costs and quality.

Keywords: Competitiveness, Quality Management, MYPE

CONTENIDO

EQUIÓ DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	9
1.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACION	9
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
1.3. JUSTIFICACIÓN	9
II. REVICIÓN DE LA LITERATURA.....	10
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1.1. GESTION DE CALIDAD.....	10
2.1.2. ANTECEDENTES DE COMPETITIVIDAD	13
2.2 BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES	17
2.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD	17
2.2.1.1. DEFINICIÓN	17
2.2.1.2. Etapas de la gestión de la calidad	18
2.2.1.3. ELEMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	20
2.2.2. COMPETITIVIDAD	21
2.2.2.1. DEFINICIÓN	21
2.2.2.2. ELEMENTOS DE COMPETITIVIDAD	22
2.2.2.3. ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD	24
III. HIPOTESIS.....	26
IV. METODOLOGÍA	27
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	27
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	27
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	27
4.5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	28
4.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
4.7. PLAN DE ANALISIS	31
4.8. MATRIZ DE CONCINTECIA	32
4.9. PRINCIPIOS DE ETICA.....	33

V. RESULTADOS.....	34
V. RESULTADOS.....	71
VI. COCNCLUSIONES	81
REFERENCIAS BIBLIGRAFICAS	83
ANEXOS.....	85
ANEXO 1.....	85
Anexo 2	86
cuestionario	86

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: POBLACIÓN Y MUESTRA	28
TABLA 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	29
TABLA 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA	32
TABLA 4: ANÁLISIS.....	34
TABLA 5: MAPEO DE PROCESOS.....	35
TABLA 6: POLÍTICA DE CALIDAD.....	36
TABLA 7: PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES	37
TABLA 8: MANUAL DE CALIDAD	38
TABLA 9: CAPACITACIÓN.....	39
TABLA 10: IMPLEMENTACIÓN.....	40
TABLA 11: PRIMERA AUDITORIA INTERNA.....	41
TABLA 12: REVISIÓN GENERAL	42
TABLA 13: ACCIONES CORRECTIVAS.....	43
TABLA 14: AUDITORIA EXTERNA.....	44
TABLA 15: CERTIFICACIÓN.....	45
TABLA 16: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	46
TABLA 17: PLANIFICACIÓN.....	47
TABLA 18: RECURSOS.....	48
TABLA 19: PROCESOS.....	49
TABLA 20: MANUAL DE CALIDAD	50
TABLA 21: MEDICION Y ANÁLISIS	51
TABLA 22: POLÍTICA DE CALIDAD.....	52
TABLA 23: EVALUACIÓN DE SERVICIOS.....	53
TABLA 24: PLAN DE INDUCCIÓN	54
TABLA 25: FLEXIBILIDAD Y ADAPTACION A LOS CAMBIOS	55
TABLA 26: TRABAJO EN EQUIPO	56
TABLA 27: LIDERAZGO EFECTIVO	57
TABLA 28: FOMENTO Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS	58
TABLA 29: ORIENTACIÓN A RESULTADOS	59
TABLA 30: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	60
TABLA 31: COMITÉ DE CALIDAD.....	61
TABLA 32: MEDICION ANÁLISIS Y MEJORA	62
Tabla 33: PLAN	63
TABLA 34: PAUTA DE ACCIÓN.....	64
TABLA 35: PATRÓN	65
TABLA 36: POSICIÓN.....	66
TABLA 37: PERSPECTIVA	67
TABLA 38: ESTRATEGIA DE LIDERAZGO EN COSTOS.....	68
TABLA 39: ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN.....	69
TABLA 40: ESTRATEGIA DEL ENFOQUE	70

INDÍCE DE FIGURAS

FIGURA 1	34
FIGURA 2	35
FIGURA 3	36
FIGURA 4	37
FIGURA 5	38
FIGURA 6	39
FIGURA 7	40
FIGURA 8	41
FIGURA 9	42
FIGURA 10	43
FIGURA 11	44
FIGURA 12	45
FIGURA 13	46
FIGURA 14	47
FIGURA 15	48
FIGURA 16	49
FIGURA 17	50
FIGURA 18	51
FIGURA 19	52
FIGURA 20	53
FIGURA 21	54
FIGURA 22	55
FIGURA 23	56
FIGURA 24	57
FIGURA 25	58
FIGURA 26	59
FIGURA 27	60
FIGURA 28	61
FIGURA 29	62
FIGURA 30	63
FIGURA 31	64
FIGURA 32	65
FIGURA 33	66
FIGURA 34	67
FIGURA 35	68
FIGURA 36	69
FIGURA 37	70

I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de investigación “gestión de calidad y competitividad en las MYPES, rubro restaurantes del AA.HH. Táchala del distrito de castilla - año 2019” realizar la investigación pretendiendo el estudio de las mismas, sondear las etapas principales que nos dan a conocer la eficaz gestión de calidad y competitividad de las MYPES de dicho sector, en la actualidad La creciente visita de turistas que a diario experimenta la ciudad de Piura, producto de este acelerado mundo globalizado en que vivimos, trae consigo la demanda de la gran diversidad de productos que aquí se ofrecen, entre ellos podemos mencionar de manera específica al rubro de servicios gastronómicos que ofrecen la gran variedad de restaurantes que se encuentran operando en distintas partes de Piura y también en el AA. HH Táchala del distrito de castilla. Y para ello se formula la siguiente interrogante ¿Cuáles son las principales etapas que debe tener toda gestión de calidad en las MYPE Que la haga competitiva en el sector rubro restaurantes del AA. HH Táchala del distrito de castilla - Piura 2019?

Uno de los grandes problemas que aqueja al Perú es la falta de trabajo es por ello que dichas personas buscar generar sus propios ingresos a través de la creación de las micro y pequeñas empresas, dedicadas entre otras actividades al rubro comercio y restaurantes siendo este, una de las más variables y exquisitas ideas de negocios ya que nuestra gastronomía es reconocida mundialmente, siendo la que más ha crecido últimamente buscando así auto emplearse y empelar a sus familiares Villarán F. (2005).

En la región Piura se encuentra una gran variedad y tipo de restaurantes, que ofrecen comida internacional, como chifas, y algunos platillos típicos de países extranjeros, como las pizzas y las pastas, las hamburguesas preparados de forma

diferente, de acuerdo a la creatividad de cada cocinero, además existen las pollerías, y los restaurantes de comida criolla de la región, que le hacen competencia a los restaurantes de comida vegetariana; por lo que los cocineros de los diferentes restaurantes son los encargados de elaborar platos muy novedosos de acuerdo a su creatividad, preparación y experiencia, para el consumo de los clientes, los cuales evalúan el buen sabor de las comidas que se expenden. Estos emprendedores, no le dan la verdadera importancia al taller de capacitación, ni mucho menos para los trabajadores que laboran en el servicio al cliente, como quizás si lo hacen los restaurantes enfocados a niveles socio económicos más elevados, que ofrecen servicios de bar, carta internacional, y en su servicio está implícito la atención de los mozos con capacidad de servicio y atención más especializada, tal como lo señala Romero (2014).

Este podría ser uno de los motivos que algunas MYPE, como las que se está investigando no llegan a sobrevivir en este mundo competitivo, y muchas veces se ven obligadas a cambiar de rubro de negocio.

En la actualidad los servicios de restaurantes son vitales para la sociedad ya que satisfacen nuestras necesidades. Por lo consiguiente en una MYPE debe existir una buena gestión de calidad para así poder llegar a ser competitiva y ofrecer una buena Atención al cliente y para lograr su satisfacción; se debe tener presente que los clientes son lo más importante los que dan la aceptación de las malas o buenas condiciones del servicio al sentirse a gusto y tomarlo en cuenta para mejorar o seguir haciendo lo correcto.

Si dichas empresas desean mantenerse dentro del mercado deben saber satisfacer muy bien las necesidades de sus clientes poniendo en práctica dichas variables de Gestión de calidad y competitividad, y al ser elegidas por clientes satisfechos las harán más restables.

Por estas razones se desean investigar las debilidades y oportunidades de estas empresas y realizar recomendaciones para su mejora dentro de su rubro

Como sabemos hoy en día, las MYPES en el Perú son fundamentales para la economía de nuestro país, pues tienen una relevante importancia ya que aportan un 40% al PBI, y 80% en la oferta laboral esto sin contar con los auto empleos que genera y reducción de la pobreza, esto quiere decir que, si un empresario de las micro o pequeñas empresas crece, va a crear más puestos de trabajo pues necesitará más mano de obra y por ende sus ventas crecerán okpara y wynn (2007)

Sin embargo, las dificultades que enfrentan las MYPES a muchas de ellas no le permiten la duración ni desarrollo a largo plazo esto se ve reflejado en las innumerables investigaciones donde se indica que los negocios pequeños en países en desarrollados su tasa de desaparecer del mercado es mayor que en países no desarrollados. Arinaitwe (2006).

De acuerdo con la investigación entrepreneurship monitor realizada en el Perú se conoce que 9.2 millones de habitantes pertenecen a un proyecto emprendedor de los cuales el 75% poseen un tiempo de actividad de 0, a 42 meses aproximadamente y un 25% supero este tiempo, considerándose como empresa consolidada y del mismo modo un 25% solo el 3% a realizado proyectos nuevos como por ejemplo la creación de nuevos productos o experimentar en nuevos mercados. De acuerdo a los resultados antes mencionados surge la necesidad de investigar cuales son los factores que no permiten el crecimiento y desarrollo de las empresas de tal manera que puedan llegar hacia sus metas y aumentar las posibilidades de tener éxito y disminuir las tasas de mortalidad (Borda 2005).

Por otro lado, tenemos las MYPES en Piura que de acuerdo a las investigaciones es la región con mayor participación empresarial a nivel nacional, por lo mismo que no se sabe con exactitud cuántas micro, pequeñas y medianas empresas hay en la región esto debido a que muchas son informales, el ministerio de la producción según sus estadísticas dice que de 120,000 MYPES solo el 55% están registradas siendo los rubros de comercio y servicios los que más emprendimiento tienen como por ejemplo: catering. Decoraciones, ferreterías, lavado mantenimiento y reparación de vehículos, venta de ropa y útiles escolares. Dichos negocios son los más comunes debido a que no que no requieren una fuerte inversión de capital (Silupú, B. 2018)

Asimismo dichas MYPES de la región enfrentan dificultades que son de carácter urgente a resolver, tenemos las siguientes: no tenemos un plan para poder enfrentar a los problemas coyunturales, deficiencia de administración empresarial, alto índice de fracaso en los inicios de los negocios que emprenden las micro empresas, mala administración por parte de los dueños que no están capacitados para poder enfrentar las competencias de hoy en día se reocupan más por las actividades operativas que las directivas y dejan de la lado la rentabilidad de la empresa, querer acaparar con todo el trabajo y no delegar responsabilidades, no hay un buen manejo en las funciones para los trabajadores de la empresa. ante esta existencia el centro de asesoría Microempresarial de la universidad de Piura (CAM) asesoro a unos 250 micro empresarios de la región contando así con el apoyo de la Sunat, Misterio de trabajo y Ministerio de Producción (Silipú, B. 2018)

Gestión económica de las MYPES Según Saavedra (2012) asocia a los acontecimientos sociales que son los que influyen directamente a la economía Existen 3 factores económicos que limitan el desarrollo financiero, tenemos la estructura de Capital es decir una empresa puede financiarse con dinero propio (capital) que la

empresa utiliza para financiar sus operaciones. El administrador financiero tiene dos puntos de interés en esta área: 1. ¿Qué cantidad de fondos deberá solicitar la empresa en préstamo?, es decir, ¿qué mezcla de deuda y capital contable será mejor, la mezcla elegida afectará tanto el riesgo como el valor de la empresa.

Es de mi interés conocer cómo se desarrolla la gestión de calidad dentro d una empresa y que tan buena es la competitividad, rentabilidad y la legalidad de sus operaciones en el rubro al cual se dedican. Con ello me permitirá dar cumplimiento al objetivo planteado y poder justificar la investigación, considerando como clave fundamental los principios éticos, como la responsabilidad, confidencialidad, trato justo e igualitario, respeto y honradez.

Dentro del análisis externo:

Nos ayuda a visualizar los aspectos relacionados al entorno que nos rodea, y que influye directa o indirecta empleando la técnica de PESTEL, que abarca los factores políticos, sociales, económicos, legales y ecológicos.

En lo político: Las autoridades apoyan a los emprendedores desde sus diferentes dimensiones. Que pueden ser provincial. Distrital, y municipalidades delegadas, haciendo que la MYPE tenga mayor accesibilidad a este mercado, del mismo modo dichas MYPES investigadas si cuentan con los permisos correspondientes de ley que se necesita para ser una empresa reconocida y por lo consiguiente seguir creciendo y llegar a permanecer duradera en el mercado y ser competitiva y estar a la vanguardia de sus competidores (el peruano ,2019)

En lo económico: Las MYPES tienen mayores posibilidades para financiarse sus préstamos a corto mediano o largo plazo, siendo las misma que emiten seguridad, confianza a las Micro y Pequeñas empresas. Por fuentes propias de los dueños se sabe que como ya son MYPE que tienen años en el mercado tiene acceso a créditos con los

diferentes bancos y cajas que hay en la región y que en algunos ya han sido clientes y se les ofrece tasas de interés más bajas por ser clientes puntuales, así mismo se sabe dichas MYPES aporta el 24 % al PBI y esto representa al 1.7 millones de microempresarios formales y generadoras de empleos (Pérez, 2019)

En lo social: En los últimos años, el sector gastronómico en la ciudad de Piura ha presentado un fuerte crecimiento que le otorga un mayor dinamismo a la economía de la ciudad, este desarrollo se evidencia con la expansión de restaurantes en las diferentes zonas de nuestra localidad.

En lo tecnológico: El acceso a la información a través del internet, los avances en tecnología y sistemas de información, el desarrollo acelerado de las comunicaciones y energía; el equipamiento y maquinaria de tecnología de punta, favorecen el desarrollo del país y sus regiones. Es una gran ventaja contar con estos avances, pues nos permiten ofrecer servicios de calidad a los clientes a través de la automatización, ya que dinamiza el cumplimiento de muchas funciones dentro de los procesos de cualquier tipo de negocio, igualmente, posibilita la entrega de resultados en tiempos más cortos con ahorro de tiempo y dinero. En este aspecto la tecnología ha sido de gran apoyo para nuestros productos y servicios, ya que este avance tecnológico nos da muchas ventajas como crear más cosas innovadoras nos ahorra tiempo, dinero y nos es de gran ayuda para estar a la vanguardia de nuestro entorno.

En lo ecológico: Según la ley N° 28611, ley general del ambiente es la encargada de velar para que toda organización cual fuere el rubro tenga en cuenta que no puede contaminar el medio ambiente con sus productos o servicios que vaya a vender y esta ley se encuentra sujeta al sistema nacional de evaluación del impacto ambiental – SEIA

En lo legal: Tenemos la nueva Ley de la micro y pequeña empresa, aprobada por derecho legislativo N° 1086 contiene una regla que no solo vela por la parte laboral si

no que ve también los problemas admirativos, tributarios y de seguridad social, que por más de 30 años han sido obstáculos que les impedían a las micro y pequeñas empresas la formalización.

Según Michael Porter (2010) el analizarlas conducirá a un mejor entendimiento del grado de competencia posibilitando la creación de estrategias empresariales Dado que el poder de negociación de los clientes está asociado a la capacidad de negociación que poseen los mismos en un determinado mercado, en este caso se considera de nivel alto, ya que los clientes cuentan con distintas alternativas, para exigir niveles de calidad del producto o mejoras en el servicio ofrecido. El poder de negociación de los proveedores en el caso de los restaurantes es alto porque están un lugar con bastante afluencia de consumidores La amenaza de productos sustitutivos se refiere a todos aquellos productos que satisfacen las mismas necesidades para el consumidor, por tanto, reemplazan los productos ofrecidos por la MYPE. Un sustituto ofrecido dentro de los restaurantes son los menús, satisfaciendo una misma necesidad. La amenaza de nuevos entrantes al mercado se considera alta, debido a que los restaurantes cuentan con pocas barreras tecnológicas y técnicas, ya que la mayoría de las empresas del rubro tienen mano de obra poco calificada. La última de las cinco fuerzas de Porter es la rivalidad entre los competidores del sector. El aumento de venta de comida a bajos precios en establecimientos dedicados a la venta de productos alimenticios causa niveles altos de rivalidad hacia los restaurantes, Además, dado que nuestra gastronomía es recocida mundialmente, es considerado como un producto básico, son muchas las empresas dedicadas a la elaboración y venta de este producto, por ello, la rivalidad existente entre los competidores es muy elevada. Dentro de las actividades primarias de las MYPE de estudio.

1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿cuáles son las características de gestión de calidad y competitividad de la

MYPE rubro restaurantes del AA. HH tácala distrito castilla 2019?

1.2.OBJETIVOS DE INVESTIGACION

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

- Identificar y conocer las características de gestión de calidad que ponen en práctica las MYPE, rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura - 2019.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer las etapas de gestión de la calidad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Tácala del distrito de castilla Piura – 2019
- Identificar los elementos de gestión de calidad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura – 2019
- Conocer los elementos de competitividad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura - 2019
- Identificar las estrategias que se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Tácala del distrito de castilla Piura – 2019

1.3. JUSTIFICACIÓN

Se justifica en lo práctico: pues utiliza mecanismo que permite conocer la Gestión de calidad y competitividad en el distrito de castilla desde los aspectos gestión de calidad y competitividad y ayudara a resolver la problemática que se encuentre en dicha MYPE proponiendo estrategias. (Meléndez 2012)

En lo teórica: señala todos los conocimientos que brindará el estudio sobre el objeto investigado y transmitir conocimientos que logren complementar a lo ya existentes acerca de las variables de Gestión de calidad y competitividad (Miller 2002)

En lo metodológica: para la aplicación sistematizada del proceso de la investigación encaminada a la detención de datos que determinan las características sin vulneración alguna y se recojan los datos en un solo momento en este caso los restaurantes utilizando el cuestionario y métodos estadísticos. (Miller 2002)

Institucionalmente: por que beneficiará a la universidad, pues servirá como aporte para la biblioteca constituyéndose en una base de consultas en próximas investigaciones realizadas por futuras generaciones de estudiantes además permitirá a la MYPE el manejo del negocio motivando al cambio y la mejora continua en la prestación de servicios.

Se justifica profesionalmente: pues me permitirá el grado bachiller en administración.

II. REVICIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

2.1.1. GESTION DE CALIDAD

REGIONALES

Farfán (Piura 2016) en su investigación “mecanismos de control administrativo y su impacto en los resultados de gestión en los restaurantes” su investigación tiene como propósito describir el mecanismo y el impacto en la gestión de calidad que permita la buena excelencia en sus productos, con un diseño de investigación descriptiva- no experimental, utilizando como instrumento la entrevista y el cuestionario sus metas, satisfacción y acogida del público.

Lizano (Piura,2016) en su investigación “gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, su investigación tiene como propósito determinar las características que tiene la gestión de calidad y la

competitividad en la MYPE, con un diseño de investigación descriptivo-no experimental, en una población de 15 colaboradores y una muestra desconocida, utilizando como instrumento la entrevista y la encuesta, se concluyó que a las MYPES le faltan realizar nuevas técnicas de gestión de calidad para que sus colaboradores tengan buen desarrollo y cambio de conducta en cuanto a competitividad presentan ventajas competitivas, en su ubicación calidad de productos y precios.

NACIONALES

Medina (Talara, 2018) en su investigación “Caracterización 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 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

Bojórquez (Huaraz 2018) en su análisis “gestión de calidad con el uso del marketing relacionado en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes”

tubo como finalidad constituir las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing, y para ello se basó en el estudio tipo descriptivo- cuantitativo, y la técnica del cuestionario para la recolección de datos con una muestra de 16 representantes de cada MYPE teniendo como resultado que el 75% nunca establecieron objetivos para una gestión de calidad y el 68,50% refieren que sí, concluyéndose que las empresas no plantean objetivos de gestión de calidad ni monitorean regularmente a los empleados para saber el cumplimiento a cabalidad de su trabajo y con respecta al marketing no buscan la continuidad de los consumidores ni el interés de mantener la relación con ellos.

Dedios (Sullana,2019) en su investigación “Gestión de calidad y atención al cliente de la MYPE rubro restaurant”. Obtuvo como finalidad determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la MYPE, su investigación fue de tipo no experimental-trasversal-descriptivo cuantitativo, y se propuso dos poblaciones una finita (gerente) para gestión de calidad y la otra para atención al cliente infinito y para ello tomo una muestra de 121 clientes, aplicándose la técnica del cuestionario y la entrevista. Concluyendo que el restaurante si utiliza recursos especializados para atender al cliente, y que debe seguir innovando con nuevos platos turísticos de otras regiones para seguir siendo más competitiva y sus consumidores puedan conocer más de nuestra gastronomía

INTERNACIONALES

Campuzano (Guayaquil,2017) en su estudio “análisis de la calidad de servicio gestión de calidad del restaurante rock sport café, para implementación de mejora de calidad”, en su investigación tiene como propósito fortalecer las deficiencias que se encontró en el servicio que se le brindan a los clientes, su investigación exploratoria y descriptiva,

se concluyó la necesidad de implantar un sistema de gestión de gestión de calidad presentado como propuesta y elaborado con la base a la norma ISO 9001-2015.

Carranza (ecuador, 2016), en su investigación “ análisis de la calidad de servicio de restaurante ROCK SPORT CAFÉ, para la implementación de mejora de calidad” , su investigación tiene como propósito fortalecer la investigación con teorías y bases que la fundamentan, con un diseño de investigación descriptivo, en una población de 1520 clientes, utilizando como instrumento el cuestionario, se concluyó existe una deficiencia en el servicio, por lo cual los clientes sugirieron la necesidad de mejorar, cuyo fin será dar pautas de servicio a los colaboradores para así conseguir calidad y agilidad en los procesos operativos.

Camarillo (Venezuela 2002) en su investigación de “ diseño de estrategias para la implementación de un sistema de gestión de calidad de empresas de consultoría” dicho estudios tubo como finalidad diseñar estrategias para mejorar su excelencia en la organización implementando las normas ISO 9000: 2000, realizando una investigación descriptiva con una población de 10 personas consultores, a través de una encuesta y se concluyó idear nuevas estrategias basadas en metodología, y solucionar las dificultades de funcionamiento de las organizaciones. buscar alternativas metodológicas para resolver

2.1.2. ANTECEDENTES DE COMPETITIVIDAD

REGIONALES

Montalván (Piura-2018) en su análisis tuvo como propósito dar a conocer las cualidades de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurante, por lo consiguiente aplicando la metodología descriptiva para ello se elaboró un cuestionario de un promedio de 35 preguntas que fue dirigido a cuatro MYPE se

obtuvo los siguientes resultados que el 60% de la población cuenta con el grado de buena satisfacción para él sirvió de los clientes y el 40% creen que los restaurantes encuestados tienen deficiencia en el grado de satisfacción con el servicio que ofrecen, y por lo consiguiente a la competitividad el público revela que el 50% de las MYPE no cubren las necesidades de cada uno de clientes y la otra parte menciona que el 50% de las MYPE han ido evolucionando con el tiempo dando buenos resultados.

Correa (Piura, 2018) en su análisis de “caracterización de la capacitación y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes” su finalidad conocer las cualidades de preparación y excelencia de las MYPE en temas de competitividad y capacitación, para ello se realizó un estudio de tipo cuantitativo y modelo no experimental- transversal, aplicándose la técnica del cuestionario contando con una población de 49 colaboradores para la variable capacitación y 126 consumidores para la variable competitividad y 6 MYPE, obteniendo como resultado que los dueños de estas MYPE consideran una buena estrategia la capacitación para sus colaboradores y con respecto a la competitividad la mayoría presenta ciertas ventajas como exclusividad de buenos puntos de ubicación, sus infraestructuras son buenas dándoles una excelente imagen y su principal estrategia es la fidelización de sus clientes ofreciéndoles una atención de calidad.

SANJINEZ (Piura- 2019) La investigación dispuso como finalidad “conocer qué características tiene la competitividad y gestión de calidad en la MYPE rubro cevicheras. se usó la metodología de nivel descriptiva tipo cuantitativo y diseño no experimental corte trasversal, utilizando la técnica de la encuesta y el mecanismo y el formulario con habitantes para la variable de competitividad para la primera finalidad es conocida (N =10. En la segunda finalidad es ilimitada, por otra parte, la variable

de gestión de calidad es una población limitada donde $N = 47$ obreros y 10 administradores siendo los resultados juntados de acuerdo a la variable. de las conclusiones se tiene 90% de los administradores no entienden las necesidades de sus usuarios un 86 % de los usuarios demuestran q la empresa si realiza con las ofertas y promociones q muestra de otro lado un 77% de los obreros demuestra q si cuentan con las materias necesarias para ejecutar un trabajo de calidad y un 80% de los administradores demuestran q la empresa si cuenta con los medios necesarios para realizar con los objetivos trazados.

NACIONALES

Reyes, Vargas (Arequipa, 2016) presentaron su estudio sobre “Estrategias para impulsar la competitividad de los restaurantes y picanterías” tubo como objetico diseñar técnicas para elevar la competitividad de dichas organizaciones, logrando exclusividad en su gastronomía, utilizando un análisis de enfoque mixto, exploratorio y descriptivo aplicándose el instrumento del cuestionario, con una muestra poblacional de 385 clientes y como resultado se identificó que dichas MYPE no saben cómo aplicar estrategias de competitividad.

Rosales (Huaras 2018) en su estudio “caracterización de la competitividad bajo el enfoque de las 5 fuerzas de Porter en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes” su finalidad fue identificar cada una de ellas empleando un estudio cuantitativo, con un diseño no experimental, aplicándose la técnica del cuestionario tomándose como muestra una población de 45 restaurantes entrevistándose con cada gerente de dichas organizaciones, obteniendo como resultado que dichos empresarios no conocen con claridad esta herramienta y por ello no se consideran competitivos.

Ortiz (Tumbes, 2018) presenta su análisis “caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de la MYPE del sector servicio, rubro restaurante del centro de tumbes, En su investigación tuvo como finalidad estudiar las características de la gestión de la calidad y competitividad, es su investigación descriptiva con un enfoque cuantitativo y un diseño no-experimental de corte transversal y como muestra utilizaron a 15 MYPE para ello se apoyaron con la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario. Y como resultados se obtuvo que la gestión de calidad influye en la baja competitividad por parte de la competencia esto se reflejó a través de técnica PERSON.

INTERNACIONALES

Montero (Mexico-2016) en su análisis “tuvo como propósito enseñar sobre la competitividad a través de la diferenciación del producto y servicio en las PYMES de restaurantes” la evidencia muestra que las PYME prestadoras de bebidas y alimentos donde demuestra la importancia lo importante que es hacer un estudio de las dificultades que tienen las empresas para operar, se enfocó en los factores de relevancia competitiva, donde da a conocer la diferenciación y contraste de producto en los servicios económicos después de hacer una investigación de bases teórica de competitividad arrojaron los resultados de calidad e imagen de sus productos tecnológico en los recursos humanos para mejora en la competitividad.

Montero (Ecuador-2016) su investigación se enfoca “Estudio de la Competitividad del sector de servicio turístico en Guayaquil periodo 2015-2016” su análisis está enfocada en la evaluación del turismo referido a dos negocios como hoteles que sean de excelente categoría con la finalidad que cumplan con expectativas de los turistas ya sea nacionales o extranjeros como primer objetivo que de un pacto en los clientes como también se aplicó una técnica descriptiva utilizando una encuesta haciendo una

recolección de datos y legando a la conclusión de mejoramiento continua para los elementos que afectan la percepción del servicio recibido.

Otaso (Ayaviri 2018) en su estudio “caracterización de la capacitación y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes” tuvo como finalidad identificar las más relevantes características de capacitación y competitividad, utilizando una metodología de análisis cuantitativo, descriptivo con muestra no experimental – transversal, contando con una población de 18 MYPE y para ello se empleó la técnica del cuestionario, concluyendo que los dueños de dichas organizaciones no consideran una estrategia de competitividad la capacitación de su personal, más bien se enfocan en la rivalidad entres MYPE del mismo rubro.

2.2 BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1 GESTION DE CALIDAD

2.2.1.1. DEFINICIÓN:

Primeramente, hablaremos desglosando los términos que contiene la gestión de la calidad – Gestión: se refiere a la administración de un negocio, y todas las actividades que ejecutan dentro del proceso de planeación, organización, dirección y control.

- Calidad: conjunto de características que cumplen con los requisitos de la norma (ISO: 9001, 2015) es decir que el producto o servicios cumpla con todas las necesidades, gustos y preferencias requeridas por el mercado.

Es por ello que podemos decir que la gestión de calidad es el conjunto de reglas que se relaciona entre si y en base a ello la organización realiza el proceso administrativo buscando siempre la mejora continua.

Según los autores López, Marulanda, e Isaza (2015) la gestión de calidad son herramientas que ayudan a la mejora continua de los procesos y una de las más

empleadas es la autoevaluación, que se hace a misma organización, comparándose con algún modelo mejor e identificar qué aspectos tiene que mejorar.

Para (García S, 2017) define a la gestión de calidad como un conjunto de pasos que se emplea con el propósito de alcanzar el fruto o beneficio de la empresa que busca satisfacer las necesidades de sus clientes.

2.2.1.2. Etapas de la gestión de la calidad

Según la norma ISO 9001: 2015: para establecer un sistema de gestión de calidad en las organizaciones se requiere de las siguientes etapas.

-Análisis: En esta fase se investiga la condición actual de la empresa, para poder idear la implementación cabe señalar que es muy importante identificar un punto de inicio y trazar hasta donde se desea alcanzar cumpliendo todos las metas y objetivos.

- Mapeo de procesos: Nos ayudan alcanzar nuestros objetivos y establecer controles e indicadores de gestión de calidad.

- política y plan de calidad: es un documento donde señala que pasos y recursos asociados se pueden aplicar y quien y cuando debe implementarse en la organización.

- procedimientos e instrucciones de trabajo: En esta etapa es donde se idean como hacer y donde se va a realizar y quienes son los encargados de cada área.

- manual de calidad: Debe tener todos los procedimientos, documentos de la empresa en todas sus áreas.

- capacitación: es considerada una de las más difíciles de cumplir ya que esto significa cambiar la mentalidad de los colaboradores, hacia un cambio basado en procesos, normas es por ello.

- **Implementación:** una vez ya haber realizado todo lo mencionado anteriormente, se aplican, es aquí donde se empiezan a usar dicha herramienta es decir lo que antes se realizaba de cierta manera ahora se empieza hacer de la nueva forma.

- **Primer Auditoria Interna:** consiste en revisar, observar para detectar si el nuevo sistema aplicado a la empresa está funcionando o saber si algunos fallos para poder corregirlos para el crecimiento de la MYPE.

- **revisión general:** se evalúan las fallas encontradas en la etapa 8 y se plantea soluciones para evitar que vuelva a pasar.

- **acciones correctivas y preventivas:** En esta etapa se observa muy minuciosamente los factores que estén impactando positivamente en la buena gestión de calidad, para poder identificar en las áreas donde dicho sistema necesite un poco de más de un empuje mayor

-**Auditoria externa:** en esta etapa la empresa ya paso una pre auditoria interna que le permitió corregir los fallos encontrados y estar preparada para la auditoria externa y pueda obtener su certificación, en caso el resultado sea de no conformidad se le dará un plazo de 30 días a la empresa para poder levantar las observaciones y reprogramara una nueva visita posteriormente.

- **certificación:** en esta etapa de ser el caso que el organismo auditor haya encontrado algunos fallos en la auditoria externa, la empresa tendrá un plazo de 30 días para poder levantar las observaciones, asimismo dado el caso que la empresa no cumpla con dicho acuerdo en el plazo indicado perderá la certificación y tendrá que realizar todo el proceso nuevamente, pero si sucede lo contrario se le otorgara la certificación en un plazo máximo de 60 días.

2.2.1.3. ELEMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Según La Real Academia. Española (2001) No es más que una serie de tareas alineadas que se sigue a través de un conjunto de elementos para alcanzar una buena calidad de los servicios o productos que se ofrecen a los clientes, en otras palabras, planificar, vigilar y perfeccionar elementos de una organización que intervengan en los requisitos del cliente y el logro se su satisfacción y calidad del mismo. A continuación, presentamos 5 elementos:

❖ **Estructura organizacional:** Es la categoría de funciones y responsabilidades que una empresa establece para el logro de sus metas, de manera ordenada a su equipo de trabajo, de acuerdo a sus cargos definiendo así las tareas a realizar.

❖ **Planificación:** conforman una serie de tareas que ayudan a la empresa a proyectar un mapa y lograr sus objetivos propuestos, a ello se hace las siguientes interrogantes en una organización: ¿a dónde queremos llegar? ¿Qué se va hacer la para lograrlo? ¿Cómo lo vamos hacer? ¿Qué vamos a necesitar?

❖ **Recursos:** representa a todo lo que se vaya a emplear para el logro de las metas propuestas por la organización como son (mano de obra, infraestructura, capital, bienes, etc.)

❖ **Procesos:** conjunto de operaciones que transforman materia prima en productos o servicios, y para llevar un buen proceso se requiere, de recursos, planificación de las actividades y la supervisión de los responsables del área.

Por otro lado, según la norma ISO 9001 (2008) define dos elementos claves para la gestión de calidad en una organización:

❖ **Manual de calidad**

Ayuda a las organizaciones a implementar políticas, objetivos para una mayor eficacia al logro de sus objetivos con indicaciones precisas y claras para que no se interpreten de diferentes maneras.

❖ **Medición y análisis**

Se enfoca en medir el rendimiento y eficacia de la organización a través de métodos estadísticos y también para saber cómo está trabajando el personal y si se está satisfaciendo las necesidades de sus clientes y cumpliendo con los estándares de calidad.

Asimismo, Nieves (2017) considera estos elementos de calidad beneficiosos para complementar la gestión de calidad:

❖ **Política de calidad:** Toda organización debe tener una política clara y hacerla conocer a todos sus trabajadores exhibiéndola en diferentes partes de la empresa y que se comprometiéndose a respetar y cumplir con lo establecido.

❖ **Evaluación de servicios:** Quiere decir que toda organización debe realizar un estudio para saber si los productos o servicios que ofrece cubren las diferentes necesidades de los clientes y mejor en las que no sean tan favorables para ello se puede utilizar encuestas de satisfacción sobre los servicios brindados.

❖ **Plan de inducción:** Esto hace relevancia a que todos los miembros del equipo deben conocer la historia, valores, misión, visión objetivos de la organización y comprometerse con ella para lograr todas sus metas ya trazadas.

2.2.2. COMPETITIVIDAD

2.2.2.1. DEFINICIÓN

Dwyer, Kim (2018) define en su estudio que la competitividad tiene como propósito la prosperidad socioeconómica, y para ello se tiene que tener en cuenta el lugar de

destino, el ambiente competitivo, y el ambiente global para que las inversiones sean favorecidas.

Según Porter (2016) define la competitividad como una cualidad positiva para diferentes mercados con una serie de razones para lograr una rentabilidad positiva, como por ejemplo visualiza que existe un amplio público para ofrecer un producto o servicio, identificar las técnicas avanzadas de comercialización y poder mejorarlas y llegar al logro de nuestros objetivos y la satisfacción de los usuarios.

Cordero (2003) define la competitividad como la técnica de perdurar y agrandar la participación de las organizaciones en los mercados locales e internacionales de una manera productiva que permita su desarrollo, aquello se puede dar entre sus propios países, regiones, sectores, cadenas productivas y entre industrias del mismo rubro, pero lo más importante en el territorio que si está dotado con recursos naturales, mano de obra, capital tecnología es mucho más competitiva y aprovechada para obtener el máximo beneficio.

2.2.2.2. ELEMENTOS DE COMPETITIVIDAD

❖ **Flexibilidad y adaptación a los cambios:** Es tan crucial dentro de una empresa como lo es en el mundo natural, el cambio en las empresas se implica una metodología para responder a las peticiones de cambios como (políticas y tecnológicas)

❖ **Trabajo en equipo:** Se define como la unión de dos o más personas de una forma determinada las cuales cooperar para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto, disminuye el tiempo y aumenta la eficacia de los resultados. Comunicación abierta y fluida: Es una técnica que casi todas las empresas dicen que valoran, pero muy pocas la utilizan, no le dan la debida importancia a su entorno comercial abierto y esto conlleva a que las empresas no prosperen.

❖ **Liderazgo efectivo:** Es la capacidad de influir positivamente con otros seres humanos para el logro de los objetivos planteados.

❖ **Fomento y desarrollo de competencia:** Esta se desarrolla a medida que recorremos nuestro camino algunas son fuertes otras débiles, pero lo importante es reconocer para trabajarlas, adquirir nuevas competencias no es una actividad previa a nuestro desarrollo profesional o personal de adquirir primordialmente la realización del área.

❖ **Orientación a resultados:** Es un elemento esencial que guía a la empresa a la meta planeada, de manera positiva, rápida ante la necesidad de pedidos de los clientes y satisfacer sus necesidades con el objetivo de ser mejores que los competidores.

Asimismo, Ferraz (2004) define que una organización es competitiva si aplica medidas y logra posicionarse en el mercado de una manera sostenible y para ello considera cuatro elementos.

❖ **Ventajas en materia de costos:** quiere decir que una empresa es competitiva si, tiene el costo unitario más bajo y mayor cantidad de productos, y que controle el pase de la materia prima y los sistemas logísticos, y con ello reducir costos de insumos y de distribución.

❖ **Diferenciación de producto:** Es necesario en aquellos productos que son duraderos pues las organizaciones se centran más en su diseño y la comercialización, como también los proveedores, supervisión y movilización influyen como ventajas para la competitividad.

❖ **Capacidad de respuesta:** las organizaciones se enfocan a publico estratificado definiendo, su ingreso salarial, educación y otras características como las habilidades para dirigir y supervisar son importantes para obtener buenos resultados.

Según el manual de calidad de la norma ISO 9001: 2008, revela que hay tres elementos para lograr una competitividad en las organizaciones.

❖ **sistema de gestión de calidad:** Lo considera el más importante ya que es como el corazón de todos los sistemas de gestión de calidad, su importancia nace en mencionar que todos los procesos están entrelazados entre sí y de cómo actúan en beneficio del mismo.

❖ **Comité de calidad:** según la norma ISO 9001 es de vital importancia para la organización que tenga un directivo, que pueda velar y asegurar el logro de los objetivos y sobre todo que posea habilidades para proponer cambios y ejecutarlos y de un buen seguimiento a los cambios y evaluar los resultados.

❖ **Medición, Análisis y mejora:** esto permite identificar que tan bien están trabajando los demás elementos de gestión de calidad y medir como se encuentra la organización, y tomar las decisiones más oportunas sea cual sea la situación.

2.2.2.3. ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD

Mulder, P. (2018) citado en Mintzberg señala 5 maneras de identificar lo que es una estrategia y para ello lo describe con las 5 “P”

❖ **Plan:** curso de acción conscientemente determinado para consecución de un objetivo

❖ **Pauta de acción:** estrategia para vencer a los competidores.

❖ **Patrón:** estabilidad en el comportamiento, tanto si es premeditado como si no lo es.

❖ **Posición:** espacio de una organización donde se va a edificar.

❖ **Perspectiva:** Estar al tanto de las necesidades y satisfacciones de sus clientes, respetando siempre su cultura organizacional.

Según Porter (1985) una estrategia competitiva es aquella que después de aplicarla en la organización, lograr posicionarse en el mercado como líder, y apreciado por el consumidor logrando mantenerse firme a pesar de los años, pues para ello el autor antes mencionado describe tres pasos a seguir.

❖ **Estrategias de liderazgos en costos:** su técnica es vender u ofrecer servicios o productos a un precio inferior al de la competencia y para ello considera estos tres puntos.

- a) Tener una buena calidad, en lo que vendemos
- b) Tener en cuenta el nivel socioeconómico, para vender tu producto o servicio
- c) Estar siempre a la vanguardia. de la innovación y la tecnología, para que los clientes no dejen de preferir lo que vendemos.

❖ **Estrategia de diferenciación:**

Hacer que tu producto o servicio tenga una calidad que a pesar del precio elevado los clientes sean fieles de consumirlo.

Usas estas cualidades que presenta tu producto, Esta cualidad única puede apoyarse en todo tipo de características: diseño, atributos técnicos, desempeño, atención al cliente, rapidez de entrega, oferta de servicios complementarios, etc.

- a) A diferencia del liderazgo en costes, la diferenciación no es exclusiva de una sola empresa de cada sector, sino que varias compañías pueden tenerla, p.ej. una de ellas destaca por su diseño y la otra por un rendimiento superior.

- b) No puede ignorar el coste, ya que el valor adicional percibido por el consumidor debe ser superior a la diferencia en precio respecto a otros productos de la competencia.
- c) Es muy recomendable en mercados que sean poco sensibles al precio.
- d) Sus riesgos son que la característica diferencial sea imitada por la competencia y que los consumidores no la valoren en la medida suficiente.

❖ **Estrategia del enfoque:** Se basa en centrarse en un segmento específico del mercado, creando productos y servicios especialmente diseñados para responder a sus necesidades y preferencias. Por ejemplo, la empresa puede centrarse en un grupo concreto de consumidores, un mercado geográfico o una línea de producto. Con esta estrategia la empresa se dirige a un mercado más pequeño, pero la definición le permite incrementar su eficiencia. Debe buscar un equilibrio entre un mercado lo bastante pequeño como para que la competencia no pueda aplicar economías de escala y lo bastante grande como para resultar rentable y tener potencial de crecimiento. Los riesgos principales son que la competencia decida dirigirse al mismo mercado, que la segmentación no esté bien realizada y que se pierdan oportunidades en otros segmentos del mercado.

III. HIPOTESIS

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio del caso, la presente investigación no formula Hipótesis.

Fidias (2012) En su teoría nos menciona, No todas las investigaciones tienen Hipótesis, ya que en su estudio es una investigación descriptiva para ciertos conceptos o variables no se pueden establecer Hipótesis, en este estudio no se aplica.

Según Hernández, Fernández (2010) el presente estudio no presenta hipótesis porque es de tipo descriptivo y su alcance solo menciona las características de la problemática.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue tipo descriptiva, su propósito es describir hechos fenómenos, buscando especificar su característica (Rodríguez 2010)

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel cuantitativo, porque implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados confirma la obtención de datos sin manipularla (Bernal 2010).

4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño no experimental dado porque los datos se obtienen en el momento, no se manipulan y presentan la realidad (Bernal 2010).

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo de corte transversal.

4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Para Tamaño (2012) define que la población es un conjunto de elementos sobre los cuales se realizan investigaciones. y la muestra es un subconjunto de elementos que se toma para realizar una investigación más precisa

La presente investigación se basó en 3 MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla y para ello se trabajó con dos variables.

P1: En esta población de la variable gestión de calidad encontramos que la población es finita porque la investigación fue dada solo para los dueños de cada MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Tácala del distrito de castilla

P2: En esta población la variable competitividad, encontramos que la población es finita porque la población fue dada para los trabajadores y dueños de las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Tácala del distrito de castilla.

4.5. TABLA 1: POBLACIÓN Y MUESTRA

DATOS DE LAS EMPRESAS				
ORD	RAZON	GEREN	TRABAJADOR	TOTAL, DE
	ZOCIAL	TE	ES	PERSONAS
MYPE1	XXXXXXXX0337	1	3	4
MYPE2	XXXXXXXX5309	1	3	4
MYPE3	XXXXXXXX8776	1	3	4
TOTAL		3	9	12

Fuente: Elaboración propia

La muestra está representada por un total de 3 propietarios y no se aplica fórmula para la variable gestión de calidad.

Para la variable competitividad la muestra será la misma de la población con un total de 14 personas entre dueños y trabajadores por la cual no aplicare formula ya que la muestra en ambas variables es finita.

Según Hernández citado en Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

4.5. TABLA 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE	ESCALA DE MEDICIÓN NOMINAL
GESTION DE CALIDAD	Según los autores López, Marulanda, e Isaza (2015) la gestión de calidad son herramientas que ayudan a la mejora continua de los procesos y una de las más empleadas es la autoevaluación, que se hace a misma organización, comparándose con algún modelo mejor e identificar qué aspectos tiene que mejorar.	<p>La medición de las etapas de gestión de calidad se medirá con los siguientes indicadores:</p> <p>Análisis, Mapeo de procesos, Política y plan de calidad, Procedimientos e instrucciones de trabajo, Manual de calidad, Capacitación, Implementación, Primera auditoria interna, Revisión general, Acciones correctivas y preventivas, Auditoria externa, Certificación.</p>	Etapas	Análisis	PROPIETARIOS	NOMINAL
				Mapeo de proceso		
				Política y plan de calidad		
				Procedimientos e instrucciones de trabajo		
				Manual de calidad		
				Capacitación		
				Implementación		
				Primera auditoria interna		
				Revisión general		
				Acciones correctivas y Preventivas		
		Auditoria externa				
		Certificación				
		Elementos	<p>Las mediciones de los elementos de gestión de calidad se medirán con los siguientes indicadores: Estructura organizacional Planificación, Recursos Procesos, Manual de calidad, medición y análisis, Política de calidad, Evaluación de servicio, Flexibilidad y adaptación a los cambios, Plan de inducción.</p>	Estructura organizacional		
				Planificación		
				Recursos		
				Procesos		
				Manual de calidad		
				Medición y análisis		
				Política de Calidad		
Evaluación de servicio						

COMPETITIVIDAD Competitividad	Dwyer, Kim (2018) define en su estudio que la competitividad tiene como propósito la prosperidad socioeconómica, y para ello se tiene que tener en cuenta el lugar de destino, el ambiente competitivo, y el ambiente global para que las inversiones sean favorecidas.			Flexibilidad y adaptación a los cambios				
				Plan de inducción				
		Elementos	Las mediciones de los elementos de competitividad se medirán con los siguientes indicadores: Trabajo en equipo, liderazgo efectivo, fomento y desarrollo de competencias, orientación a resultados, sistema de gestión de calidad, comité de calidad, medición, análisis y mejora.				Trabajo en equipo	COLABORADORES
							Liderazgo Efectivo	
							Fomento y desarrollo de Competencia	
							Orientación a Resultados	
							sistema de gestión de calidad	
							Comité de calidad	
		Estrategias	Las mediciones de los elementos de competitividad se medirán con los siguientes indicadores: Plan, pauta de acción, patrón, posición, perspectiva, estrategia de liderazgo en costo, estrategia de diferenciación, estrategia de enfoque.				Plan	PROPIETARIOS
							Pauta de acción	
							Patrón	
							Posición	
							Perspectiva	
							Estrategia de liderazgos en costo	
				Estrategia de diferenciación				
				Estrategia de enfoque				

FUENTE: ELABORACION PROPIA

4.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Hurtado (2016) cuestionario “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. En la presente investigación se desarrollará mediante una encuesta para la recolección de datos dirigida a trabajadores y dueños de las MYPE investigadas, mediante una entrevista para conocer las etapas, elementos, estrategias de gestión de calidad y competitividad se está empleando en la MYPE y así poder lograr que este estudio ayude para el mejoramiento de las mismas

4.7. PLAN DE ANALISIS

Para Alarcón y Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables Gestión de calidad y competitividad, y como serán presentadas indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar se tabularán, graficarán de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones y se utilizara el programa Excel (2013).

4.8. TABLA 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las características de Gestión de la calidad y competitividad en las Mype rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de Castilla – 2019?	<p>- Conocer las etapas de gestión de calidad que se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de Castilla – 2019</p> <p>- Identificar qué tipos de estrategias de gestión de calidad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de Castilla – 2019</p> <p>- Conocer que tipos de elementos de competitividad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de Castilla – 2019</p> <p>-Identificar qué tipos de estrategias se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de Castilla - 2019</p>	<p>Según Hernández, Fernández (2010) el presente estudio no presenta hipótesis porque es de tipo descriptivo y su alcance solo menciona las características de la problemática</p>	<p>GESTIÓN DE CALIDAD.</p> <p>COMPETITIVIDAD</p>	<p>Tipo de investigación descriptivo</p> <p>Nivel Cuantitativo</p> <p>Diseño no experimental, de corte transversal.</p> <p>Población: P1 finita P2 finita</p>

4.9. PRINCIPIOS DE ETICA

La presente investigación se regirá de acuerdo a los principios éticos que nos brinda nuestra casa de estudio y se detallan líneas abajo (Universidad Católica los Ángeles Chimbote 2019)

- Libre participación y derecho a estar informado.
- Beneficencia no maleficencia.
- Justicia.
- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.
- Protección a las personas.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Gestión de calidad

5.1.1.1 objetivo específico: Conocer las etapas de la gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura – 2019.

TABLA 4: ANÁLISIS

¿Usted estudia la situación actual de la empresa para poder trazarse sus objetivos y cumplir las metas deseadas?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100,0 %
No	0	0,0 %
Total	3	100,0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 1

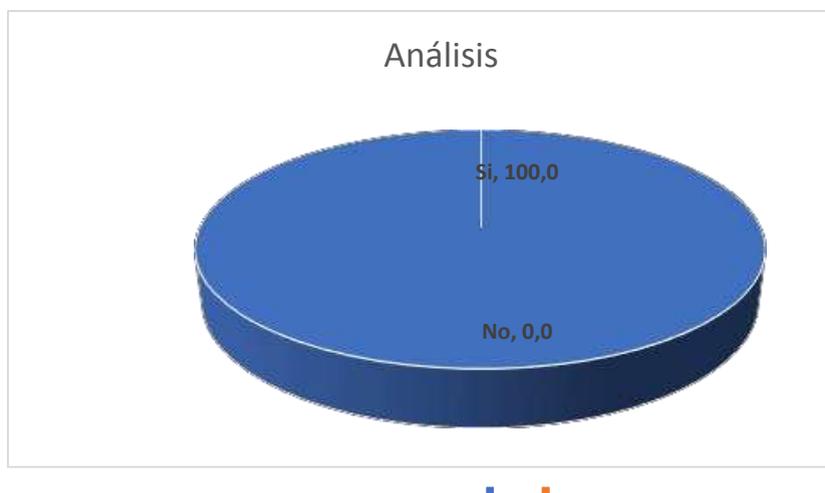


Figura 1: Diagrama circular denominado ¿Usted estudia la situación actual de la empresa para poder trazarse sus objetivos y cumplir las metas deseadas?

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1 se observa que del total de encuestados el 100% respondieron que si estudian la situación actual de su empresa para trazarse sus objetivos.

TABLA 4: MAPEO DE PROCESOS

¿Ha implantado alguna herramienta que le permita evaluar el rendimiento y saber en qué tiene que mejorar como empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.0 %
No	3	100.0%
Total	3	100.0%

Fuente: encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 2

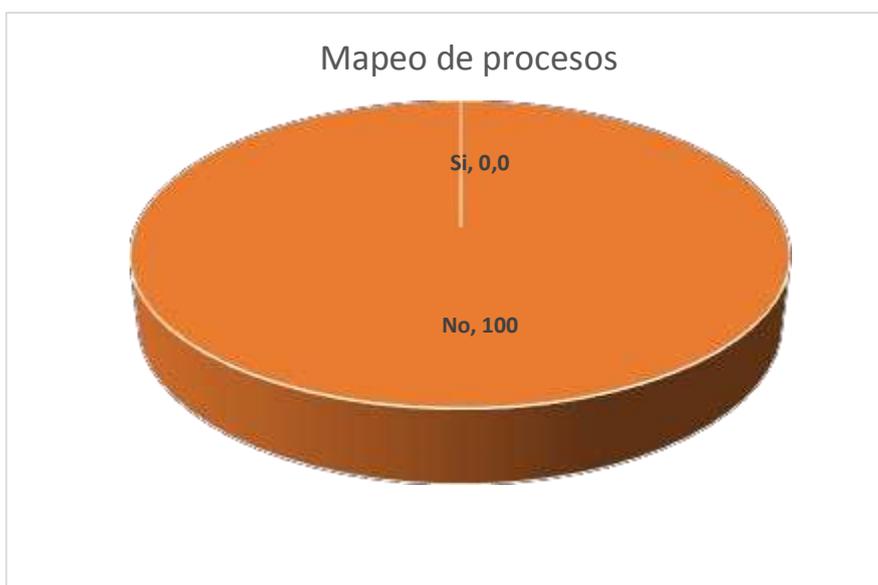


Figura 2: Diagrama circular denominado ¿Ha implantado alguna herramienta que le permita evaluar el rendimiento y saber en qué tiene que mejorar como empresa?

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que no ha implando herramientas en su organización que le permitan evaluar el rendimiento.

TABLA 5: POLÍTICA DE CALIDAD

¿Su empresa cuenta con normas bien definidas que lleven a cabo el cumplimiento de una política de calidad?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0.0 %
No	3	100.0%
Total	3	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración: Propia

FIGURA 3

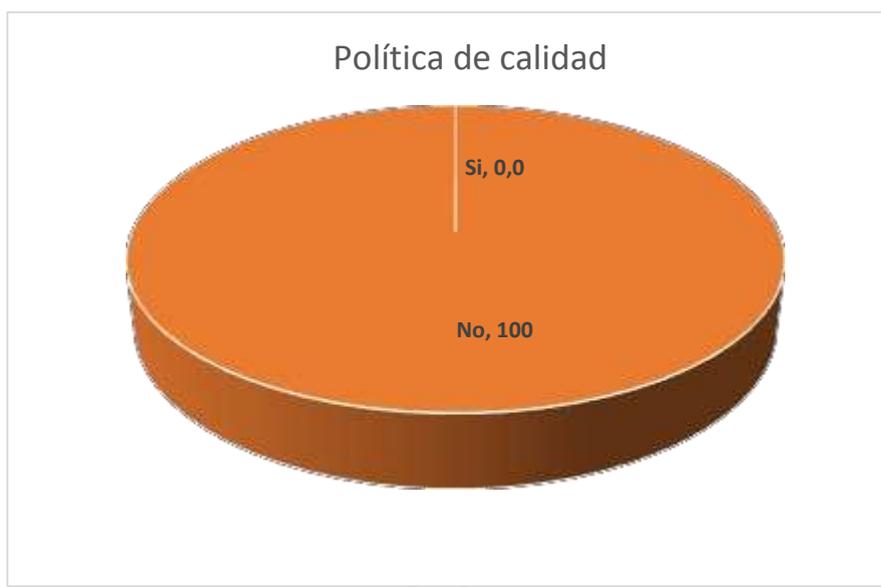


Figura 3: Diagrama circular denominado ¿Su empresa cuenta con normas bien definidas que lleven a cabo el cumplimiento de una política de calidad?

Interpretación: En la tabla 5 y figura 3 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que no cuenta con normas bien definidas.

TABLA 6: PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES

¿Su organización tiene bien definidos las actividades de cada colaborador?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 4



Figura 4: Diagrama circular denominado ¿Su organización tiene bien definidos actividades de cada colaborador?

Interpretación: En la tabla 6 y figura 4 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que sí, tienen bien definidas las actividades de cada colaborador.

TABLA 7: MANUAL DE CALIDAD

¿Su empresa cuenta con un manual de calidad?

<u>Ítem</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Si	0	0.0 %
No	3	100.0%
Total	3	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración: Propia

FIGURA 5



Figura 5: Diagrama circular denominado ¿Su empresa cuenta con un manual de calidad?

Interpretación: En la tabla 7 y figura 5 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que no cuenta con manual de calidad en su organización.

TABLA 8: CAPACITACIÓN

¿Cree usted que la capacitación es beneficiosa para los colaboradores y su empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 6



Figura 6: Diagrama circular denominado ¿Cree usted que la capacitación es beneficiosa para los colaboradores y su empresa?

Interpretación: En la tabla 8 y figura 6 se observa que del total de los encuetados el 100% respondió que si considera la capacitación es muy beneficiosa para su empresa.

TABLA 9: IMPLEMENTACIÓN

¿Ha implementado nuevos cambios en su empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33 %
No	2	66 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los

propietarios Elaboración: propia

FIGURA 7

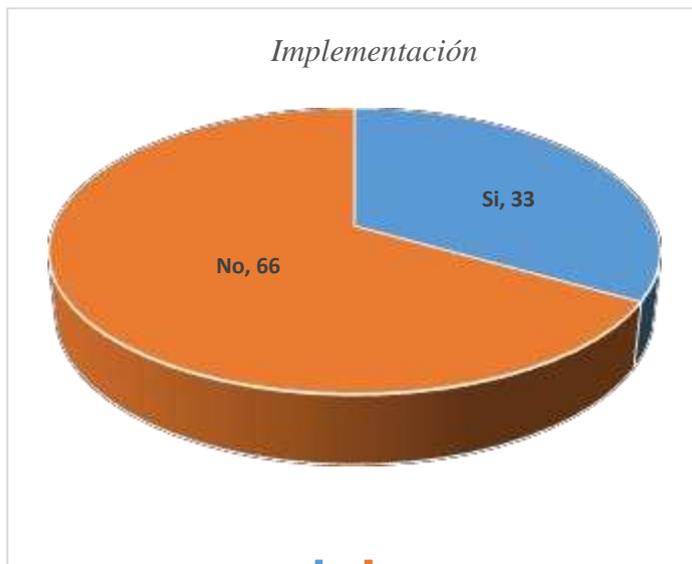


Figura 7: Diagrama circular denominado ¿Ha implementado nuevos cambios en su empresa?

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7 del total de los encuetados el 66.7% respondieron que no han implementado cambios en su organización, y un 33.3% indico lo contrario.

TABLA 10: PRIMERA AUDITORIA INTERNA

¿Realiza seguimientos continuos de cómo se está llevando la gestión dentro de su empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	0.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 8



Figura 8: Diagrama circular denominado ¿Realiza seguimientos continuos de cómo se está llevando la gestión dentro de su empresa?

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8 se observa que el total de encuestados el 100% respondió que si realiza seguimientos continuos dentro de su empresa.

TABLA 11: REVISIÓN GENERAL

¿Hace una revisión general de los procesos y procedimientos de la gestión de calidad?

<u>Ítem</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Si	0	0.0 %
No	3	100.0%
Total	3	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 9

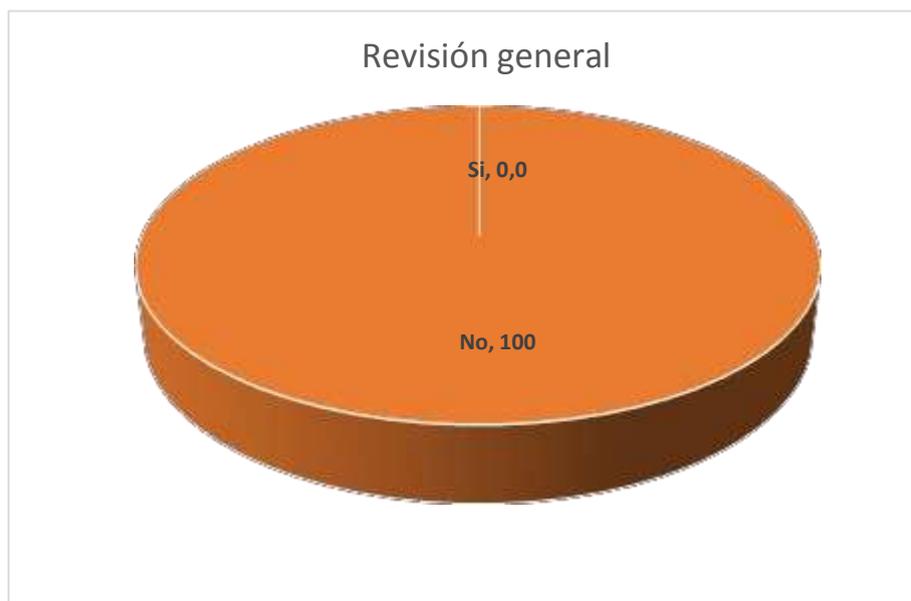


Figura 9: Diagrama circular denominado ¿Hace una revisión general de los procesos y procedimientos de la gestión de calidad?

Interpretación: En la tabla 11 y figura 9 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que no hacen revisiones generales de los procesos de la gestión de calidad.

TABLA 12: ACCIONES CORRECTIVAS

¿Considera importante establecer acciones correctivas y preventivas en su empresa ante cualquier eventualidad?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	0.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 10

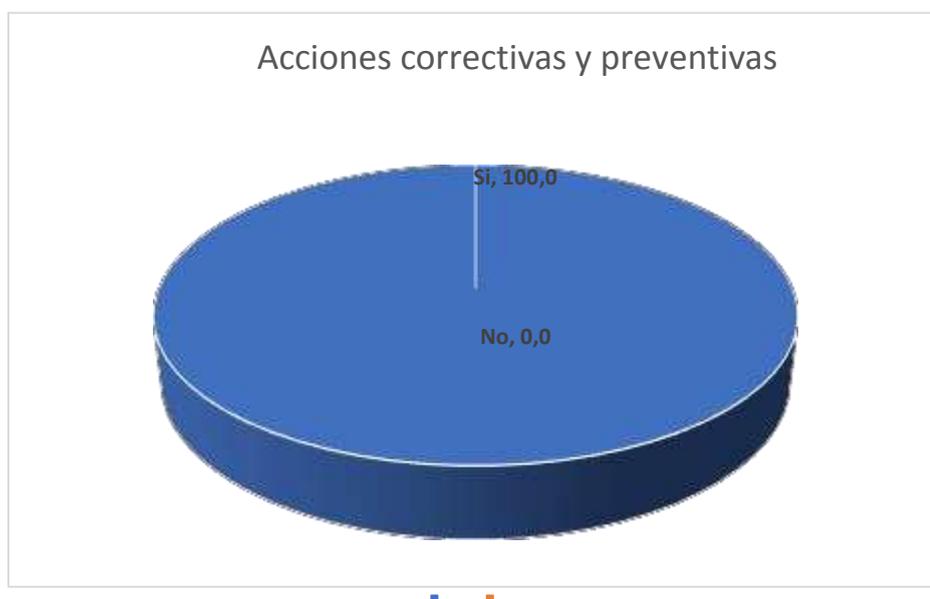


Figura 10: Diagrama circular denominado ¿Considera importante establecer acciones correctivas y preventivas en su empresa ante cualquier eventualidad?

Interpretación: En la tabla 12 y figura 10 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si considera importante establecer acciones correctivas y preventivas.

TABLA 13: AUDITORIA EXTERNA

¿Ha contratado alguna vez los servicios de especialistas para evaluar el funcionamiento de su empresa?

<u>Ítem</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Si	0	0.0 %
No	3	100.0%
Total	3	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración: Propia

FIGURA 11

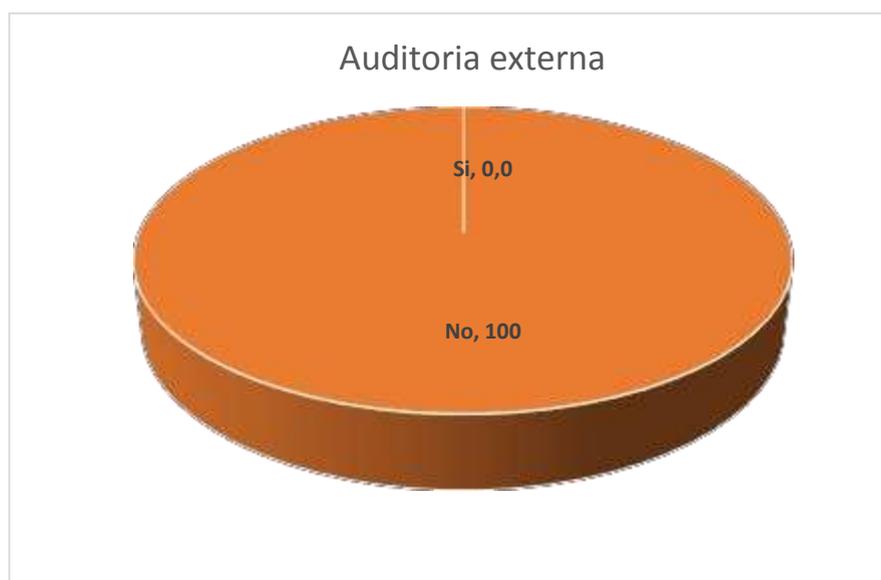


Figura 11: Diagrama circular denominado ¿H a contratado alguna vez los servicios de especialistas para evaluar el funcionamiento de su empresa?

Interpretación: En la tabla 13 y figura 11 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que no han contratado nunca los servicios de especialistas.

TABLA 14: CERTIFICACIÓN

¿Su empresa cuenta con una certificación de calidad?

<u>Ítem</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Si	0	0.0 %
No	3	100.0%
Total	3	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

FIGURA 12



Figura 12: Diagrama circular denominado ¿Su empresa cuenta con una certificación de calidad?

Interpretación: En la tabla 14 y figura 12 se observa que del total de encuestados el 100% respondieron que sus empresas no cuentan con un certificado de calidad.

5.1.1.2 objetivo específico: Identificar los elementos de gestión de calidad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura – 2019

TABLA 15: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

¿Considera usted que su organización tiene bien definidas las áreas de trabajo?

<u>Ítem</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Si	0	0.0 %
No	3	100.0%
Total	3	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: Propia

FIGURA 13



Figura 13: Diagrama circular denominado ¿Considera usted que su organización tiene bien definidas las áreas de trabajo?

Interpretación: En la tabla 15 y figura 13 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que no tienen bien definidas sus áreas de trabajo.

TABLA 16: PLANIFICACIÓN

¿Considera que para alcanzar los objetivos trazados en su empresa es importante planificarlos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	0.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 14



Figura 14: Diagrama circular denominado ¿Considera que para alcanzar los objetivos trazados en su empresa es importante planificarlos?

Interpretación: En la tabla 16 y figura 14 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que sí es importante la planificación para poder alcanzar los objetivos trazados.

TABLA 17: RECURSOS

¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33 %
No	2	66 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 15

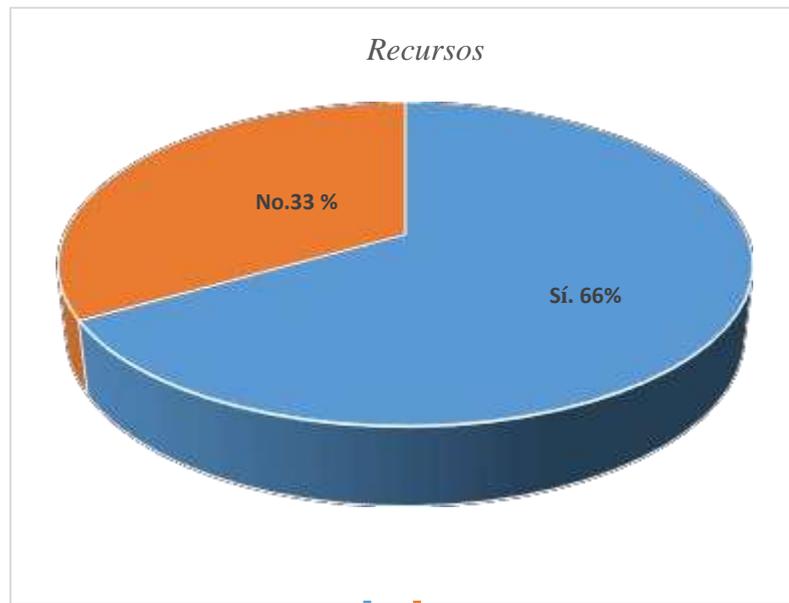


Figura 15: Diagrama circular denominado ¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?

Interpretación: En la tabla 17 y figura 15 se observa que del total de los encuestados el 66.7% respondieron que no cuentan con los recursos necesarios para lograr sus objetivos, y un 33.3% indico lo contrario.

TABLA 18: PROCESOS

¿Usted supervisa diariamente la preparación de los productos que aquí se ofrecen?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	0.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 16

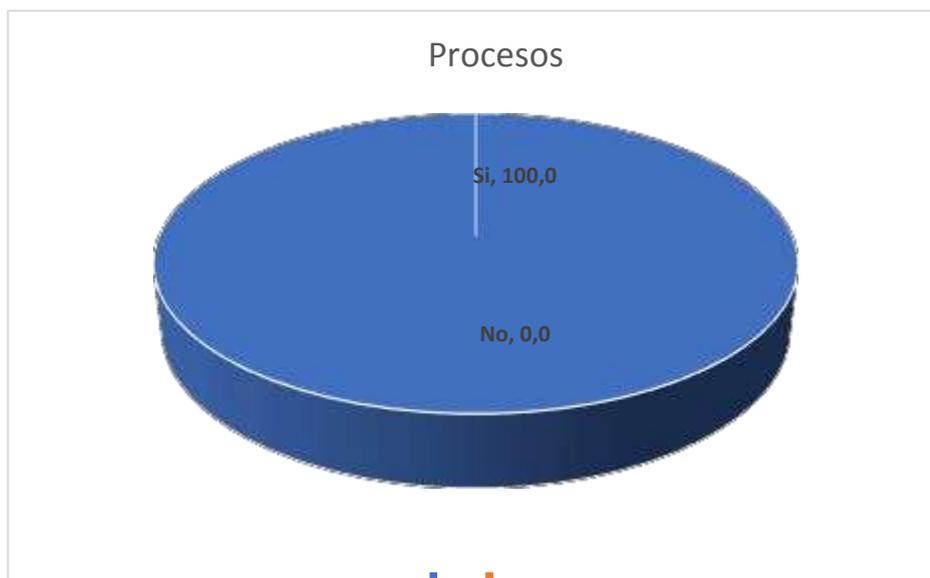


Figura 16: Diagrama circular denominado ¿Usted supervisa diariamente la preparación de los productos que aquí se ofrecen?

Interpretación: En la tabla 18 y figura 16 se observa que del total de los encuestados el 100% respondieron que si supervisan diariamente la preparación de los alimentos que se ofrecen en sus restaurantes.

TABLA 19: MANUAL DE CALIDAD

¿Su empresa cuenta con un manual de calidad?

<u>Ítem</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Si	0	0.0 %
No	3	100.0%
<u>Total</u>	<u>3</u>	<u>100.0%</u>

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: Propia

FIGURA 17



Figura 17: Diagrama circular denominado ¿Su empresa cuenta con un manual de calidad?

Interpretación: En la tabla 19 y figura 17 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que no cuentan con un manual de calidad en sus organizaciones.

TABLA 20: MEDICION Y ANÁLISIS

¿Usted hace seguimiento y evalúa que se esté cumpliendo con todos los procesos ya establecidos para lograr sus objetivos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	66
No	1	33
Total	3	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

FIGURA 18

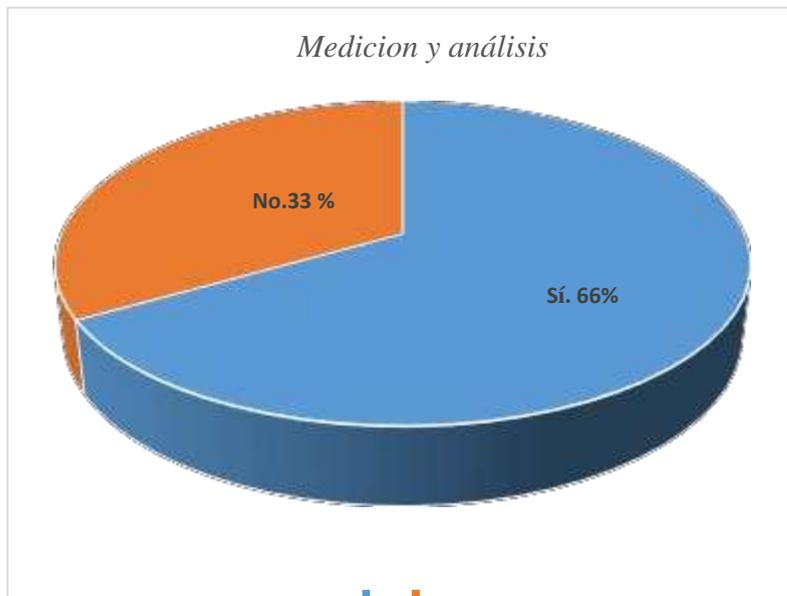


Figura 18: Diagrama circulara denominado ¿Usted hace seguimiento y evalúa que se esté cumpliendo con todos los procesos ya establecidos para lograr sus objetivos?

Interpretación: En la tabla 20 y figura 18 se observa que del total de encuestados el 66.7% respondió que si hacen seguimiento y evalúan que se esté cumpliendo con todos los procesos y un 33.3 indicio lo contrario.

TABLA 21: POLÍTICA DE CALIDAD

¿Su empresa cuenta con una política de calidad fin definida?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	66
No	1	33
Total	3	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios

Elaboración propia

FIGURA 19

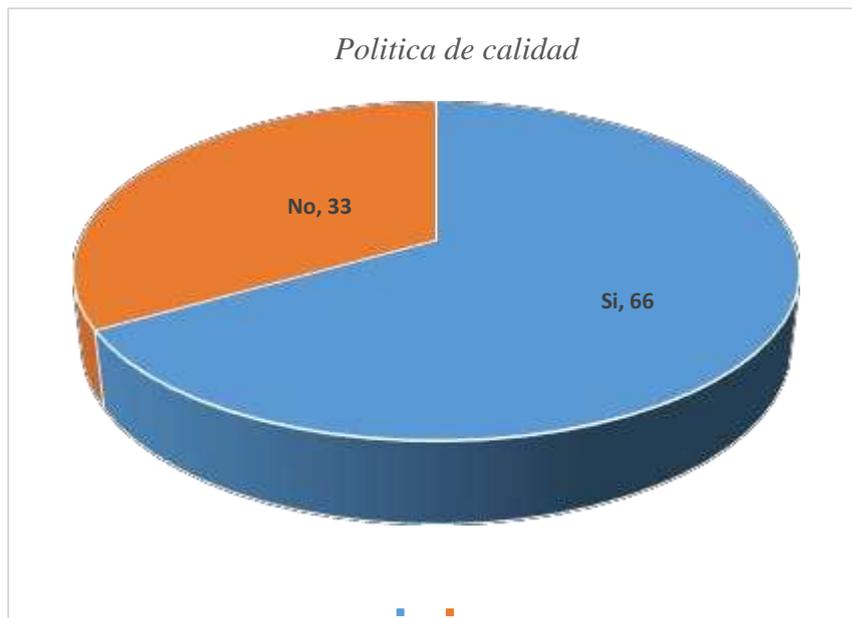


Figura 19: Diagrama circular denominado ¿Su empresa cuenta con una política de calidad fin definida?

Interpretación: En la tabla 21 y figura 19 se observa que del total de los encuestados un 66.7% respondieron que, si cuenta con una política bien definida, y el 33.3 indica lo contrario.

TABLA 22: EVALUACIÓN DE SERVICIOS

¿Evalúa a los clientes para saber si se está satisfaciendo sus necesidades con el producto q ofrece?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	0.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 20



Figura 20: Diagrama circular de nominado ¿Evalúa a los clientes para saber si se está satisfaciendo sus necesidades con el producto q ofrece?

Interpretación: En la tabla 22 y figura 20 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que si evalúan la satisfacción del cliente.

TABLA 23: PLAN DE INDUCCIÓN

¿Considera usted importante que su equipo de trabajo debe conocer la formación de su empresa para poder alcanzar sus objetivos trazados?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	0.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 21



Figura 21: Diagrama circular denominado ¿Considera usted importante que su equipo de trabajo debe conocer la formación de su empresa para poder alcanzar sus objetivos trazados?

Interpretación: En la tabla 23 y figura 21 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si consideran importante dar a conocer la formación de la empresa con su equipo para así tener claro los objetivos a alcanzar.

5.1.1.3 objetivo específico: Conocer los elementos de competitividad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura - 2019

TABLA 24: FLEXIBILIDAD Y ADAPTACION A LOS CAMBIOS

¿Ha sido difícil adaptarse a los nuevos cambios en la empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	67%
No	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los

colaboradores Elaboración propia

FIGURA 22



Figura 22: Diagrama circular denominado ¿Ha sido difícil adaptarse a los nuevos cambios en la empresa?

Interpretación: En la tabla 24 y figura 22 se observa que del total de encuestados el 67% respondió que no les ha sido difícil adaptarse a los nuevos cambios, mientras que un 33% opina lo contrario.

TABLA 25: TRABAJO EN EQUIPO

¿Considera al trabajo en equipo importante para lograr alcanzar los objetivos de la empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta aplica a los colaboradores

Elaboración: Propia

FIGURA 23



Figura 23: Diagrama circular denominado ¿Considera al trabajo en equipo importante para lograr alcanzar los objetivos de la empresa?

Interpretación: En la tabla 25 y figura 23 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si consideran al trabajo en equipo importante para alcanzar los objetivos de la empresa.

TABLA 26: LIDERAZGO EFECTIVO

¿Considera que en su centro de trabajo se ejerce un liderazgo efectivo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	67%
No	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

Elaboración propia

FIGURA 24



Figura 24: Diagrama circular denominado ¿Considera que en su centro de trabajo se ejerce un liderazgo efectivo

En la Interpretación: tabla 26 y figura 24 se observa que del total de encuestados el 67% respondieron que en su centro de trabajo si se ejerce el liderazgo efectivo y el 33% indico lo contrario

TABLA 27: FOMENTO Y DESARROLLO DECOMPETENCIAS

¿La empresa realiza actividades que permitan el desarrollo de habilidades de los colaboradores?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

Elaboración propia

FIGURA 25

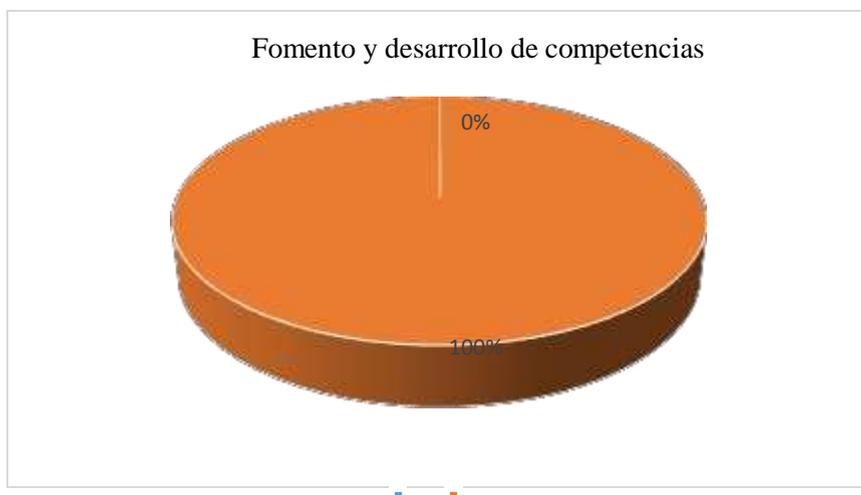


Figura 25: Diagrama circular denominado ¿La empresa realiza actividades que permitan el desarrollo de habilidades de los colaboradores?

Interpretación: En la tabla 27 y figura 25 se observa que del total de los encuestados el 100% respondieron que en sus centros de trabajo no realizan actividades que les permita desarrollar sus habilidades.

TABLA 28: ORIENTACIÓN A RESULTADOS

¿La empresa tiene sus objetivos enfocados a los resultados que quiere obtener?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta aplica a los colaboradores

Elaboración: Propia

FIGURA 26



Figura 26: Diagrama circular denominado ¿La empresa tiene sus objetivos enfocados a los resultados que quiere obtener?

Interpretación: En la tabla 28 y figura 26 se observa que del total de encuestados el 100% respondieron que la empresa si tiene sus objetivos enfocados a los resultados que desean obtener.

TABLA 29: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

¿Considera que un sistema de gestión de calidad es clave para el éxito de la empresa?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

*Fuente: Encuesta aplica a los
colaboradores Elaboración: Propia*

FIGURA 27

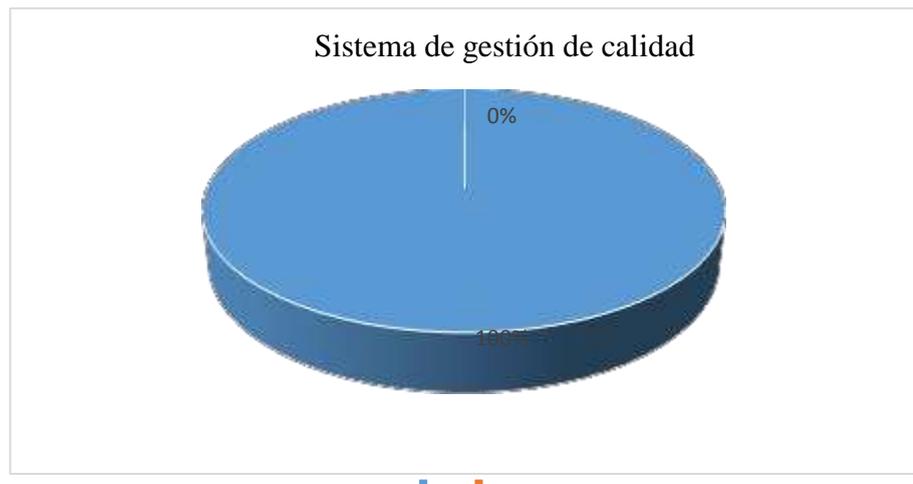


Figura 27: Diagrama circular denominado ¿Considera que un sistema de gestión de calidad es clave para el éxito de la empresa?

Interpretación: En la tabla 29 y figura 27 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que si consideran el sistema de gestión de calidad como clave para el éxito de la empresa.

TABLA 30: COMITÉ DE CALIDAD

¿Considera que implementar un comité de calidad en su empresa le ayudara a obtener resultados más eficientes?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta aplica a los colaboradores

Elaboración: Propia

FIGURA 28

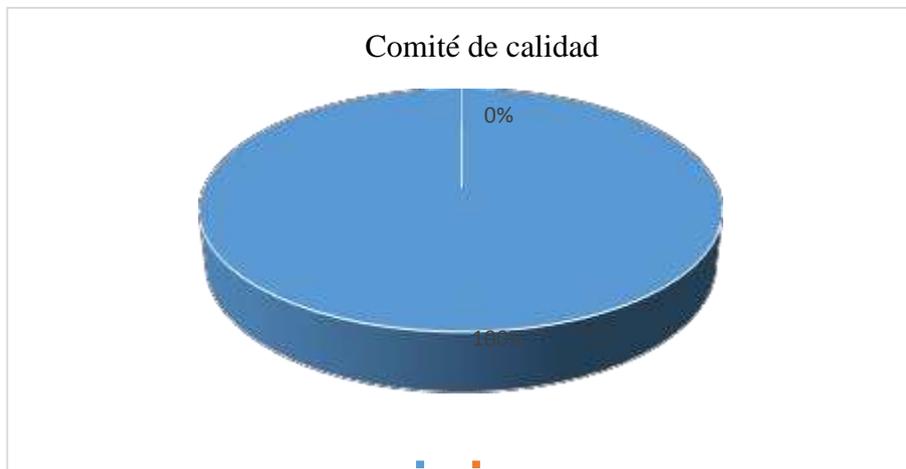


Figura 28: Diagrama circular denominado ¿Considera que implementar un comité de calidad en su empresa le ayudara a obtener resultados más eficientes?

Interpretación: En la tabla 30 y figura 28 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que si consideran que tener un comité de calidad ayudara a obtener resultados más eficientes para la empresa.

TABLA 31: MEDICION ANÁLISIS Y MEJORA

¿La empresa ha implementado herramientas que le permitan evaluar el desempeño de su empresa y poder mejorar en lo que este fallando?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuesta aplica a los colaboradores

Elaboración: Propia

FIGURA 29

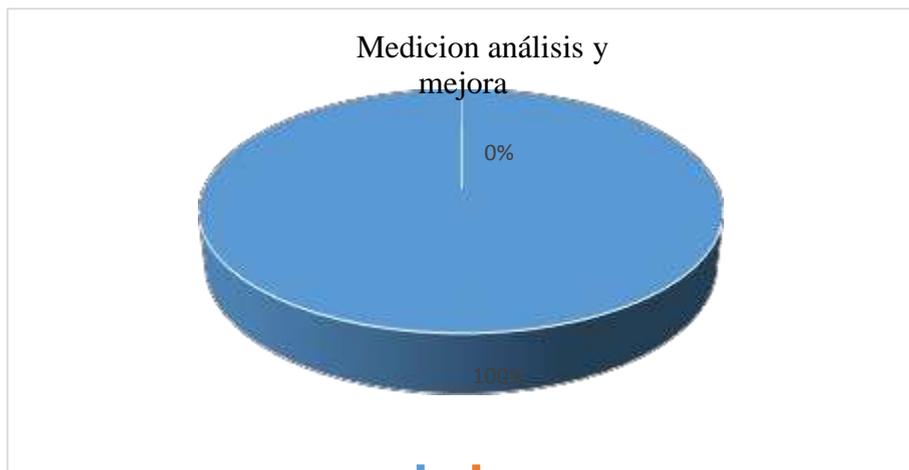


Figura 29: Diagrama circular denominado ¿La empresa ha implementado herramientas que permitan evaluar el desempeño de su empresa y poder mejorar en lo que este fallando?

Interpretación: En la tabla 31 y figura 29 se observa que el total de los encuestados el 100% respondió que la empresa si ha implementado herramientas que ayudan a evaluar el desempeño y corregir lo que se esté fallando.

5.1.1.4 objetivo específico: Identificar las estrategias que se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Táchala del distrito de castilla Piura – 2019

Tabla 32: PLAN

¿Considera importante elaborar un plan de trabajo para lograr sus objetivos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 30



Figura 30: Diagrama circular denominado ¿Considera importante elaborar un plan de trabajo para lograr sus objetivos?

Interpretación: En la tabla 32 y figura 30 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si consideran importante elaborar un plan de trabajo para lograr los objetivos de la organización.

TABLA 33: PAUTA DE ACCIÓN

¿Su empresa ha implantado estrategias para vencer a los competidores?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 31

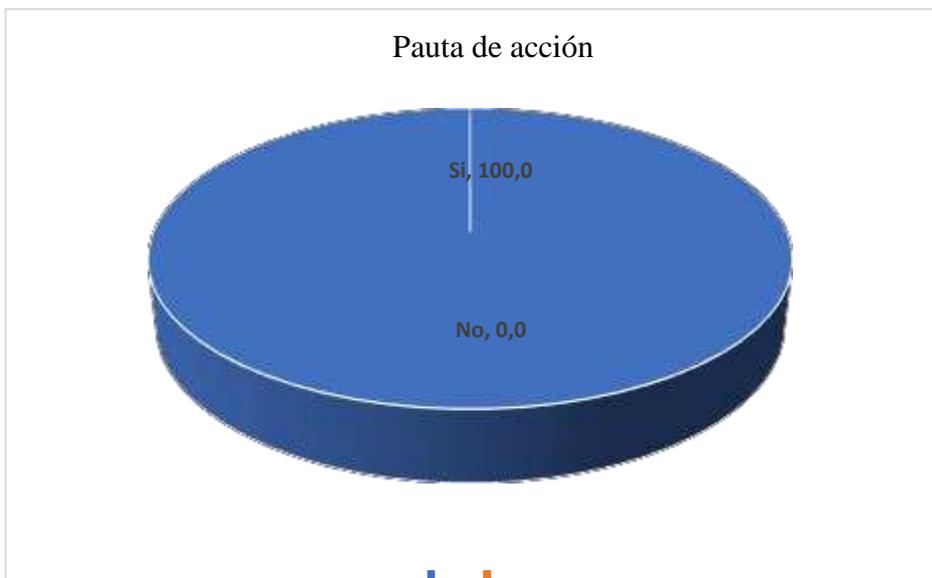


Figura 32: Diagrama circular denominado ¿Su empresa ha implantado estrategias para vencer a los competidores?

Interpretación: En la tabla 34 y figura 32 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que en su empresa si tiene estrategias para vencer a los competidores.

TABLA 34: PATRÓN

¿Considera importante implementar estándares de comportamiento para mejorar la competitividad de su organización?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 32

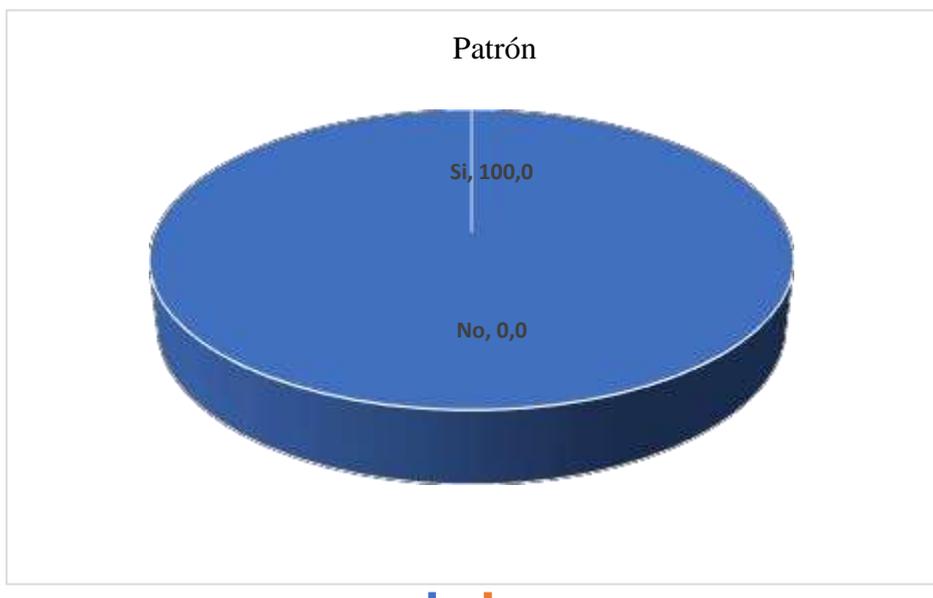


Figura 33: Diagrama circular denominado ¿Considera importante implementar estándares de comportamiento para mejorar la competitividad de su organización?

Interpretación: En la tabla 35 y figura 33 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si consideran importante implementar estándares de comportamiento para mejorar la competitividad de su organización.

TABLA 35: POSICIÓN

¿Su empresa tiene definido su posición y el tipo de mercado que quieren cubrir?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 33



Figura 34: Diagrama circular denominado ¿Su empresa tiene definido su posición y el tipo de mercado que quieren cubrir?

Interpretación: En la tabla 36 y figura 34 se observa que del total de encuestados el 67% respondió que tienen bien definidos la posición y el tipo de mercado que se desea cubrir.

TABLA 36: PERSPECTIVA

¿Considera que tener una perspectiva más amplia influye para tomar mejores decisiones?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 34

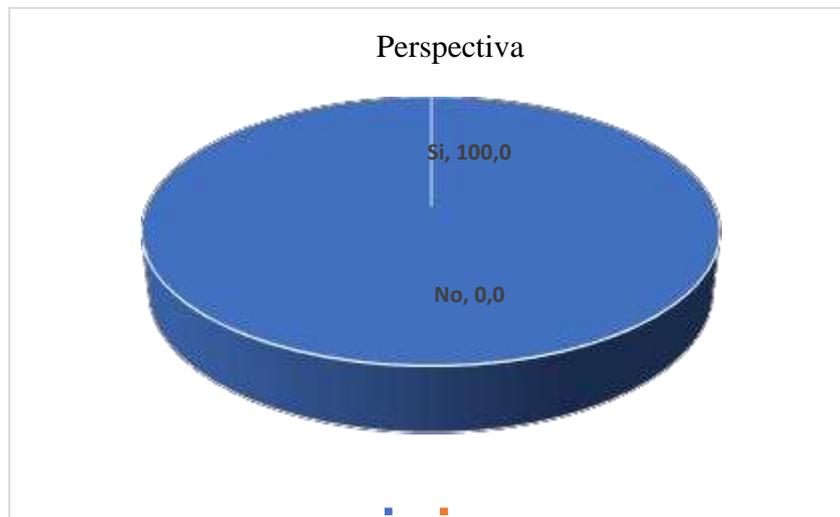


Figura 35: Diagrama circular denominado ¿Considera que tener una perspectiva más amplia influye para tomar mejores decisiones?

Interpretación: En la tabla 37 y figura 35 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que si consideran que tener una perspectiva más amplia ayudara para tomar mejores decisiones.

TABLA 37: ESTRATEGIA DE LIDERAZGO EN COSTOS

¿Cree que ofreciendo platillos innovadores le ayuda a tener un liderazgo en costos?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 35



Figura 36: Diagrama circular denominado ¿Cree que ofreciendo platillos innovadores le ayuda a tener un liderazgo en costos?

Interpretación: En la tabla 38 y figura 36 se observa que del total de encuestados el 100% respondieron que si consideran que ofrecer platillos innovadores ayuda a tener un liderazgo en costos.

TABLA 38: ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN

¿Considera que estar siempre innovando los platillos que ofrece hace que su empresa se distinga de los demás?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100.0 %
No	0	0.0 %
Total	3	100.0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios Elaboración: propia

FIGURA 36



Figura 37: Diagrama circular denominado ¿Considera que estar siempre innovando los platillos que ofrece hace que su empresa se distinga de los demás?

Interpretación: En la tabla 39 y figura 37 se observa que del total de los encuestados el 100% respondió que si consideran que estar innovando los platillos que ofrecen las diferenciara del resto.

TABLA 39: ESTRATEGIA DEL ENFOQUE

¿Usted se enfoca en atender un solo tipo de mercado?

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los

propietarios Elaboración: Propia

FIGURA 37

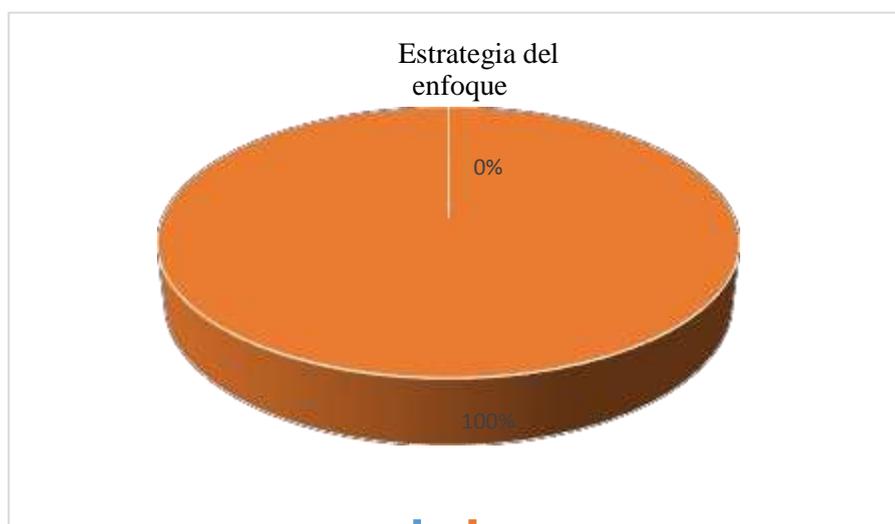


Figura 38: Diagrama circular denominada ¿Usted se enfoca en atender un solo tipo de mercado?

Interpretación: En la tabla 40 y figura 38 del total de los encuestados el 100% respondieron que no se enfocan en solo tipo de mercado.

V. RESULTADOS

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Variable de gestión de calidad

5211. Objetivo específico 1: Conocer las etapas de la gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura – 2019. Según la tabla 4 se observa que el 100% de los propietarios encuestados respondieron que si estudian la situación actual de sus MYPE. Por lo tanto, la norma ISO: 9001 (2015) hace referencia que para establecer un sistema de gestión de calidad en las organizaciones es de suma importancia empezar primeramente haciendo un análisis de la situación actual y partir de ello mejorar todas las demás etapas. Por ello es recomendable que todas las Mype conozcan a profundidad las etapas de gestión de calidad y la importancia que tiene para sus negocios.

Según la tabla 5 se observa que el 100% de los encuestado respondieron que no han implantado alguna herramienta que le permita evaluar el rendimiento y saber en qué tiene que mejorar como empresa.

Según la tabla 5 se observa que el 100% de los encuestado respondieron que no han implantado alguna herramienta que le permita evaluar el rendimiento y saber en qué tiene que mejorar como empresa. según García S, 2017 define a la gestión de calidad como un conjunto de pasos que se emplea con el propósito de alcanzar el fruto o beneficio de la empresa que busca satisfacer las necesidades de sus clientes. Es por ello que implementar un mapeo de procesos será muy beneficioso paras las Mype, por que ayudará a alcanzar sus objetivos y establecer controles e indicadores de gestión de calidad.

En la tabla 6 se observa que el 100% de los encuestados respondieron que su empresa no cuenta con normas bien definidas que lleven a cabo el cumplimiento de una política de calidad.

Asimismo, López, Marulanda, e Isaza (2015) afirma que la gestión de calidad son herramientas que ayudan a la mejora continua de los procesos, es por ello que tener una política de calidad será de gran utilidad para la empresa porque es un documento donde se señala que pasos y recursos asociados se pueden aplicar y quien y cuando debe implementarse en la organización.

En la tabla 7 se observa que el 100% de los encuestados respondieron que su organización si tiene bien definidos las actividades de cada colaborador. Según García, 2017 identifica a la gestión de calidad como un conjunto de pasos que se emplea con el propósito de conseguir los objetivos trazados es por ello que implementar procedimientos e instrucciones de trabajo le ha sido muy beneficiosa ya que es una de las etapas fundamentales para conseguir el propósito de la empresa es aquí donde se idean como hacer y donde se va a realizar y quienes son los encargados de cada área y con ello conseguir el logro de sus objetivos y metas.

En la tabla 8 se observa que el 100% de encuestados respondieron que no cuenta con un manual de calidad en su empresa. Medina 2018 concluye en su estudio la importancia de la gestión de calidad se centra en los procedimientos, empleo y estándares de calidad, es por ello que contar con un manual de calidad ayudara a tener todos los procedimientos, documentos de la empresa en todas sus áreas de una manera más organizada siendo un factor influyente para el desarrollo y rentabilidad de la empresa.

En la tabla 9 se observa que el 100% de encuestados respondieron que si considera la capacitación muy beneficiosa para los colaboradores y su empresa. según Carranza 2016 en su estudio concluye que al no tener una debida capacitación con tu personal existirá una deficiencia en el servicio, por lo cual los clientes sugirieron la necesidad de mejorar, cuyo fin será dar pautas de servicio a los colaboradores para así conseguir calidad y agilidad en los procesos operativos.

En la tabla 10 se observa que el 66% de encuestados respondieron que no ha implementado nuevos cambios en su empresa, mientras el 33% indico lo contrario. Lizano 2016 en su investigación concluyó que a las MYPES le faltan realizar nuevas técnicas de gestión de calidad para que sus colaboradores tengan buen desarrollo y cambio de conducta, es aquí donde se empiezan a usar dicha herramienta es decir lo que antes se realizaba de cierta manera ahora se empieza hacer de la nueva forma.

En la tabla 11 se observa que el 100% de encuestados respondieron que si realiza seguimientos continuos de cómo se está llevando la gestión dentro de su empresa. Asimismo, Camarillo 2002 en su estudio manifiesta que hacer seguimiento y diseñar estrategias para mejorar su excelencia en la organización implementando ideas y métodos nuevos basadas en metodología, y solucionar las dificultades buscar alternativas metodológicas para resolver cualquier inquietud ayudar mucho para tener una buena gestión.

En la tabla 12 se observa que el 100% de los encuestados respondió que no hace revisiones generales de los procesos y procedimientos de la gestión de calidad. Según la norma ISO: 9001, 2015 define como un conjunto de características que cumplen con los requisitos es decir que el producto o servicios cumpla con todas las necesidades, gustos y preferencias requeridas por el mercado que son los parámetros que tienen que seguir las MYPE, para tener una mejor calidad y la satisfacción de sus clientes.

En la tabla 13 se observa que el 100% de los encuestados respondieron que si Considera importante establecer acciones correctivas y preventivas en su empresa ante cualquier eventualidad. Discrepando con Camarillo 2002 concluyó que idear nuevas estrategias basadas en metodología, y solucionar las dificultades de funcionamiento de las organizaciones. buscar alternativas metodológicas para resolverlas y observar muy minuciosamente los factores que

estén impactando positivamente en la buena gestión de calidad, para poder identificar en las áreas donde dicho sistema necesite mayor empuje y las empresas le den mayor énfasis a ello.

En la tabla 14 se observa que el 100% de los encuestados respondió que no ha contratado alguna vez los servicios de especialistas para evaluar el funcionamiento de su empresa. según Campuzano 2017 manifiesta que para implementación de mejora de calidad es necesario que dichas empresas realicen una auditoria externa para saber la situación actual de sus organizaciones y puedan corregir las deficiencias que puedan encontrarse y mejorar así su calidad en los servicios que ofrece.

En la tabla 15 se observa que el 100% de los encuestados respondieron que no cuentan con una certificación de calidad en sus empresas. Según farfán 2016 manifiesta que si una empresa tiene una certificación de calidad la hará más confiable antes los ojos de sus clientes, siendo ello un factor muy influyente para que puedan crecer y fortalecerse como empresa ya que para ello se tiene que cumplir ciertos parámetros de calidad.

5.1.1.2. objetivo específico 02: Identificar los elementos de gestión de calidad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura – 2019.

En la tabla 16 se observa que el 100% de los encuestados respondieron que la organización no tiene bien definidas las áreas de trabajo. Según Bojórquez 2018 en su estudio concluyo que las empresas no plantean objetivos de gestión de calidad ni monitorean regularmente a los empleados para saber el cumplimiento a cabalidad de su trabajo siendo ello un factor que influye negativamente para el desarrollo de la empresa, ya que tener una estructura organizacional bien definida que es la categoría de funciones y responsabilidades que una empresa establece para el logro de sus metas, de manera ordenada a su equipo de trabajo, de acuerdo a sus cargos definiendo así las tareas a realizar.

En la tabla 17 se observa que el 100% de los encuestados respondieron que si considera que para alcanzar los objetivos trazados en su empresa es importante planificarlos. Según La Real Academia. Española (2001) define a la planificación como una serie de tareas que ayudan a la empresa a proyectar un mapa y lograr sus objetivos propuestos, a ello se hace las siguientes interrogantes en una organización: ¿a dónde queremos llegar? ¿Qué se va hacer la para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer? ¿Qué vamos a necesitar?

En la tabla 18 se observa que del total de encuestados el 66% respondieron que La organización no cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos, mientras el 33% indico lo contrario. Según Camarillo Venezuela 2002 define que el recurso representa a todo lo que se vaya a emplear para el logro de las metas propuestas por la organización como son mano de obra, infraestructura, capital, bienes, para ello en su estudio propuso idear nuevas estrategias basadas en metodología, y solucionar las dificultades de funcionamiento de las organizaciones. buscar alternativas metodológicas para resolver los déficits que presentan.

En la tabla 19 se observa que el 100% de los encuestados respondieron que si supervisa diariamente la preparación de los productos que aquí se ofrecen. Asimismo, Carranza 2016 indica que supervisar diariamente la elaboración de los productos hace que la empresa ofrezca un producto de calidad ya que implementar el proceso abarca todo un conjunto de operaciones que transforman materia prima en productos o servicios, y para llevar un buen proceso se requiere, de recursos, planificación de las actividades y la supervisión de los responsables del área.

En la tabla 20 se observa que el 100% de los encuestados respondieron que la empresa no cuenta con un manual de calidad. Por otro lado, según la norma ISO 9001 (2008) indica que el manual de calidad Ayuda a las organizaciones a implementar políticas, objetivos para una mayor eficacia al logro de sus objetivos con indicaciones precisas y claras para que no se interpreten de diferentes maneras.

En la tabla 21 se observa que del total de encuestados el 66% respondió que si hacen seguimiento y evalúa que se esté cumpliendo con todos los procesos ya establecidos para lograr sus objetivos, mientras que el 33% indico lo contrario. Según la norma ISO 9001 (2008) implementar esta herramienta de medición y análisis nos ayudar a enfocarnos en medir el rendimiento y eficacia de la organización a través de métodos estadísticos y también para saber cómo está trabajando el personal y si se está satisfaciendo las necesidades de sus clientes y cumpliendo con los estándares de calidad.

En la tabla 22 se observa que del total de encuestados el 66% respondió que la empresa si cuenta con una política de calidad fin definida, mientras que el 33% indico lo contrario. Asimismo, Nieves (2017) manifiesta que toda organización debe tener una política clara y hacerla conocer a todos sus trabajadores exhibiéndola en diferentes partes de la empresa y que se comprometan a respetar y cumplir con lo establecido.

En la tabla 23 se observa que el 100% de encuestados respondieron que si evalúa a los clientes para saber si se está satisfaciendo sus necesidades con el producto q ofrece. por consiguiente, Nieves 2017 concluye que toda organización debe realizar un estudio para saber si los productos o servicios que ofrece cubren las diferentes necesidades de los clientes y mejor en las que no sean tan favorables para ello se puede utilizar encuetas de satisfacción sobre los servicios brindados.

En la tabla 24se observa que el 100% de los encuestados que si considera importante que su equipo de trabajo debe conocer la formación de su empresa para poder alcanzar sus objetivos trazados. Según Nieves 2017 concluye que el plan de inducción hace relevancia a que todos los miembros del equipo deben conocer la historia, valores, misión, visión objetivos de la organización y comprometerse con ella para lograr todas sus metas ya trazadas y con ello poder crecer en el desarrollo de la organización.

5.1.1.3. objetivo específico 3: Conocer los elementos de competitividad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura - 2019

En la tabla 25 se observa que del total de encuestados el 67% respondió que sí ha sido difícil adaptarse a los nuevos cambios en la empresa, mientras que el 33% indicó lo contrario. Según Cordero (2003) concluye que para perdurar y agrandar la participación de las organizaciones en los mercados locales e internacionales de una manera productiva que permita su desarrollo, aquello se puede dar entre sus propios países, regiones, sectores, cadenas productivas y entre industrias del mismo rubro es necesario ser flexible a los cambios y estar siempre prestos a ellos.

En la tabla 26 se observa que del total de encuestados el 100% respondieron que si Considera al trabajo en equipo importante para lograr alcanzar los objetivos de la empresa. Según Montero 2016 concluye que el trabajo en equipo es la unión de dos o más personas de una forma determinada las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto, disminuye el tiempo y aumenta la eficacia de los resultados, siendo un factor importante la comunicación abierta esto conlleva a que las empresas prosperen y sean más competitivas.

En la tabla 27 se observa que del total de encuestados el 67% respondió que, si Considera que en su centro de trabajo se ejerce un liderazgo efectivo, mientras que el 33% indicó lo contrario. Según Montalván 2018 manifiesta que aplicar un liderazgo efectivo es muy beneficioso para las empresas porque tiene la capacidad de influir positivamente con otros seres humanos para el logro de los objetivos planteados nos ayuda a lograr un fin en común, y por ende que la empresa prospere por que se tendrá un personal contento y feliz.

En la tabla 28 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que la empresa no realiza actividades que permitan el desarrollo de habilidades de los colaboradores. Según Otaso 2018 en su estudio concluye que a medida que recorremos nuestro camino vamos desarrollando

habilidades algunas son fuertes otras débiles, pero lo importante es reconocer para trabajarlas, adquirir nuevas competencias.

En la tabla 29 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que La empresa si tiene sus objetivos enfocados a los resultados que quiere obtener. Según Kim 2018 en su estudio concluye que aplicar un sistema de análisis y mejora será un elemento esencial que guía a la empresa a la meta planeada, de manera positiva, rápida ante la necesidad de pedidos de los clientes y satisfacer sus necesidades con el objetivo de ser mejores que los competidores.

En la tabla 30 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si considera que un sistema de gestión de calidad es clave para el éxito de la empresa. Según el manual de calidad de la norma ISO 9001: 2008 concluye que implantar un sistema de calidad es muy importante ya que es como el corazón de todos los sistemas de gestión de calidad, su importancia nace en mencionar que todos los procesos están entrelazados entre si y de cómo actúan en beneficio del mismo.

En la tabla 31 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si considera que implementar un comité de calidad en su empresa le ayudara a obtener resultados más eficientes. Según Ferraz 2004 concluye que implantar un comité de calidad es de vital importancia para la organización que tenga un directivo, que pueda velar y asegurar el logro de los objetivos y sobre todo que posea habilidades para proponer cambios y ejecutarlos y de un buen seguimiento a los cambios y evaluar los resultados.

En la tabla 32 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que la empresa si ha implementado herramientas que le permitan evaluar el desempeño de su empresa y poder mejorar en lo que este fallando. Asimismo, Ferraz 2004 en su estudio concluye que aplicar un sistema de medición, análisis y mejora nos permite identificar que tan bien están trabajando los

demás elementos de gestión de calidad y medir como se encuentra la organización, y tomar las decisiones más oportunas sea cual sea la situación.

5.1.1.4 objetivo específico 4: Identificar las estrategias que se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Táchala del distrito de castilla Piura – 2019

En la tabla 33 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si Considera importante elaborar un plan de trabajo para lograr sus objetivos. Según Mulder (2018) concluye que aplicar un plan es muy beneficioso para la organización ya que se dice que es un curso de acción conscientemente determinado para consecución de un objetivo, ya que ello ayuda a planificar y tener un mejor orden en el trabajo.

En la tabla 34 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que Su empresa si ha implantado estrategias para vencer a los competidores. Según Montero 2016 en su estudio concluye la importancia que es hacer un estudio de las dificultades que tienen las empresas para operar, se enfocó en los factores de relevancia competitiva, donde da a conocer la diferenciación y contraste de producto en los servicios que se ofrecen en las MYPE, y las estrategias que emplean para vencer a los competidores ofreciendo calidad e imagen de sus productos, recursos humanos y para mejorar en la competitividad.

En la tabla 35 se observa que del total de encuetados el 100% respondió que si Consideran importante implementar estándares de comportamiento para mejorar la competitividad de su organización. Según Mulder concluye que las estrategias como patrón pueden ser intencionales o también pueden elaborarse. No es suficiente definir la estrategia como plan, se requiere también una definición que abarque el comportamiento que desea la empresa que se produzca. La estrategia es un modelo.

En la tabla 36 se observa que del total de encuestados el 66% respondió que su empresa si tiene definido su posición y el tipo de mercado que quieren cubrir, mientras que el 33% indico

lo contrario. Según Rosales 2018 en su estudio concluye que las organizaciones al tener bien definidas la estructura y el tipo de mercado que va a cubrir, influye de manera negativa para lograr una mayor competitividad y rentabilidad de las mismas.

En la tabla 37 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si considera que tener una perspectiva más amplia influye para tomar mejores decisiones. Según Estar al tanto de las necesidades y satisfacciones de sus clientes, respetando siempre su cultura organizacional.

En la tabla 38 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si cree que ofreciendo platillos innovadores le ayuda a tener un liderazgo en costos. Según portero 1985 concluye en su estudio que utilizar estrategias técnicas es vender u ofrecer servicios o productos a un precio inferior al de la competencia y para ello considera estos tres puntos muy importantes tener una buena calidad en lo que vendemos, tener en cuenta el nivel socioeconómico, para vender tu producto o servicio como también estar siempre a la vanguardia de la innovación y la tecnología, para que los clientes no dejen de preferir lo que vendemos.

En la tabla 39 se observa que del total de encuestados el 100% respondió que si Considera que estar siempre innovando los platillos que ofrece hace que su empresa se distinga de los demás. Según Porter en su estudio concluye que aplicar una estrategia de diferenciación hace que tu producto o servicio tenga una calidad que a pesar del precio elevado los clientes sean files de consumirlo ya que cumple con la función de satisfacer sus necesidades y como valor agregado se podría aplicar cualidades que presenta tu producto, esta cualidad única puede apoyarse en todo tipo de características, diseño, atributos técnicos, desempeño, atención al cliente, rapidez de entrega, oferta de servicios complementarios.

VI. CONCLUSIONES

El desarrollo de la investigación titulada “Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA. HH tácala 2019” la cual se ha planteado como objetivo general “Identificar y conocer las características de gestión de calidad que ponen en práctica las MYPE, rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura - 2019.” se ha llegado a las siguientes conclusiones en función a sus objetivos específicos y las encuestas realizadas: Objetivos específicos:

a) En este trabajo se conoció las etapas de gestión de la calidad que se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Tácala del distrito de castilla Piura – 2019. Concluyéndose que dichas empresas en su mayoría desconocen las etapas de la gestión de calidad, y ello conlleva a que carezca de una buena gestión y por ende sean menos competitivas y peligran que con el pasar del tiempo aparezcan nuevas empresas y las hagan desaparecer del mercado Por lo que se le recomienda a las MYPE, capacitarse para poder aplicarlas en su totalidad y aprovechar mejor sus recursos, y de esta forma alcanzarían un nivel de calidad que le permitirá tener una mayor rentabilidad.

b) se identificó qué tipos de elementos de gestión de calidad se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura – 2019. Se concluyó que dichas empresas no aplican en su totalidad los elementos de gestión de calidad afectándose con ello que no puedan ofrecer una buena calidad de los servicios o productos que se ofrecen a los clientes. Por lo que se le recomienda poner más énfasis en cumplir a cabalidad con todos ellos, y poder así ofrecer una buena calidad de los servicios o productos que se ofrecen a los clientes

c) En el presente trabajo de investigación se conoció los elementos de competitividad que se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. tácala del distrito de castilla Piura – 2019. Concluyéndose que dichas MYPE, si aplican en su mayoría los elementos de competitividad siendo ello un factor fundamental para él, logro

de los objetivos. Por lo que se le recomienda aplicar todos los elementos para seguir mejorando y lograr sus objetivos planteados

d) Se identificó las estrategias que se están empleado en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. TÁcala del distrito de castilla Piura – 2019. Concluyéndose que las MYPE estudiadas carecen de conocimientos de estrategias de competitividad pues solo algunas de estas son aplicadas en sus empresas, siendo ello un factor negativo para la competitividad y crecimiento de estas empresas. Por lo que se le recomienda capacitarse y aplicarlas en su totalidad en sus negocios, y puedan lograr sus metas trazadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

DWYER, L., FORSYTH, P. Y RAO, P. (2000): «The price competitiveness of travel and tourism: a comparison of 19 destinations», *Tourism Management*, v. 21, pp. 9-22.

DWYER, L. Y KIM, C. (2003): «Destination Competitiveness: Determinants and Indicators», *Current Issues in Tourism*, v. 6, pp. 369-414

López Fernández, María Concepción & Serrano Bedía, Ana María. (2001). Dimensiones medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. Universidad de Cantabria. pp. 27.

Norma Internacional ISO 9001:2008/Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

Juran, Joseph M.; «Juran y la planificación de la calidad»; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1990.

Norma Internacional ISO 9000:2005/Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario

Norma Internacional ISO 9001:2008/Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12161/Cerda%20Jara_Luina%20Huaccachi_Porta%20Manrique_Gesti%C3%B3n_calidad_servicio1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10192/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_SANJINEZ_AGURTO_GIANCARLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<https://www.webyempresas.com/la-competitividad-segun-michael-porter/>

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8212/COMPETITIVIDAD_G
E
STION_DE_CALIDAD_HIDALGO_CASTILLO_KINVERLY_NICOL.pdf?sequence
=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8212/COMPETITIVIDAD_G
E
STION_DE_CALIDAD_HIDALGO_CASTILLO_KINVERLY_NICOL.pdf?sequence
=1&isAllowed=y)

<http://ri.uaq.mx/handle/123456789/584>

<http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/36>

<http://seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2345>

[file:///C:/Users/CARMEN/AppData/Local/Temp/Temp1_pequenas-medianas-empresas-ecuador%20\(2\).zip/pequenas-medianas-empresas-ecuador.pdf](file:///C:/Users/CARMEN/AppData/Local/Temp/Temp1_pequenas-medianas-empresas-ecuador%20(2).zip/pequenas-medianas-empresas-ecuador.pdf)

[https://www.12caracteristicas.com/calidad/Las 5 P de la Estrategia por Mintzberg.](https://www.12caracteristicas.com/calidad/Las%205%20P%20de%20la%20Estrategia%20por%20Mintzberg)

Recuperado de: <https://www.toolshero.es/uncategorized/las-5-p-de-la-estrategia-por-mintzberg/>

Referencias de gestión diario Norma Internacional ISO 9000:2005/Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario

Higuera, José Manuel. (2013, Julio). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. Bogotá – Colombia. pp.

<https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2019/05/como-esta-la-economia-peruana.html>

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado>

ANEXOS

ANEXO 1

TABLA N° 40 PRESUPUESTO DEL FINANCIAMIENTO

PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN				
DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
MATERIAL DE OFICINA				
papelería	1 de paquete	1	14	14
cargador de tinta	Unidad	1	35	35
reposito de tinta	Unidad	3	12	36
Cuaderno	Unidad	1	5	5
USB	Unidad	1	40	40
SERVICIO				
INTERNET	Hora	40 horas	1	40
Espirado	Unidad	1	9	9
Servicio en línea	Hora	35	1	35
Movilidad	Día	14	5	16
Empastado	Unidad	1	10	10
Luz	Día	20	20	20
			Sub total	260
			T otal	260

Anexo 2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

cuestionario

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS

¡Buen día ¡Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes del AA. HH. tácala del distrito de castilla Piura - soy estudiante de la facultad de administración de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, acudo a usted con el fin que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente! Su participación es muy valiosa y desde ya se le agradece por ello.

Variable gestión de calidad

1. ¿Usted estudia la situación actual de la empresa para poder trazarse sus objetivos y cumplir las metas deseadas?

a) Sí

b) No

2. ¿Ha implantado alguna herramienta que le permita evaluar el rendimiento y saber en qué tiene que mejorar como empresa?

a) Sí

b) No

3. ¿u empresa cuenta con normas bien definidas que lleven a cabo el cumplimiento de una política de calidad?

a) Sí

b) No

4. ¿Su organización tiene bien definidos las actividades de cada colaborador?

b) Sí

-
b) No

5. ¿Su empresa cuenta con un manual de calidad?

a) Sí

—

b) No

6. ¿Cree usted que la capacitación es beneficiosa para los colaboradores y su empresa?

a) Sí

—

b) No

7. ¿Ha implementado nuevos cambios en su empresa?

a) Sí

—

b) No

8. ¿Realiza seguimiento continuo de cómo se está llevando la gestión dentro de su empresa?

a) Sí

—

b) No

9. ¿hace una revisión general de los procesos y procedimientos de la gestión de calidad?

a) Si

b) No

10. ¿Considera importante establecer acciones correctivas y preventivas en su empresa ante cualquier eventualidad?

a) Si

b) No

11. ¿ha contratado alguna vez los servicios de especialistas para evaluar el funcionamiento de su empresa?

a) Si

b) No

12. ¿Su empresa cuenta con una certificación de calidad?

a) Si

b) No

13. ¿Considera usted que su organización tiene bien definidas las áreas de trabajo?

a) Si

b) No

14. ¿Considera que para alcanzar los objetivos trazados en su empresa es importante planificarlos?

a) Si

b) No

15. ¿la organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?

a) Si

b) No

16. ¿Usted supervisa diariamente la preparación de los productos que aquí se ofrecen?
- a) Si
 - b) No
17. ¿Su empresa cuenta con un manual de calidad?
- a) Si
 - b) No
18. ¿usted hace seguimiento y evalúa que se esté cumpliendo con todos los procesos ya establecidos para lograr sus objetivos?
- a) Si
 - b) No
19. ¿Su empresa cuenta con una política de calidad bien definida?
- a) Si
 - b) No
20. ¿evalúa a los clientes para saber si está satisfaciendo sus necesidades con el producto que ofrece?
- a) Si
 - b) No
21. ¿Considera usted importante que su equipo de trabajo debe conocer la formación de su empresa para poder alcanzar sus objetivos trazados?
- a) Si
 - b) No
22. ¿Considera importante elaborar un plan de trabajo para lograr sus objetivos?
- a) Si
 - b) No
23. ¿Su empresa ha implantado estrategias para vencer a los competidores?
- a) Si
 - b) No
24. Considera importante implementar estándares de comportamiento para mejorar la competitividad de su organización
- a) Si
 - b) No
25. ¿su empresa tiene definido su posición y el tipo de mercado que quiere cubrir?
- a) Si

b) No

26. ¿Considera que tener una perspectiva más amplia influye para tomar mejores decisiones?

a) Si

b) No

27. ¿cree que ofreciendo platillos innovadores le ayuda a tener un liderazgo en costos?

a) Si

b) No

28. ¿Considera que estar siempre innovando los platillos que ofrece hace que su empresa se distinga de los demás?

a) Si

b) No

29. ¿Usted se enfoca en atender un solo tipo de mercado

a) Si

b) No



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES

¡Buen día ¡Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro restaurantes del AA. HH. tácala del distrito de castilla Piura - soy estudiante de la facultad de administración de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, acudo a usted con el fin que responda a unas preguntas sencillas marcando con un aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente! Su participación es muy valiosa y desde ya se le agradece por ello.

Variable competitividad

30. ¿ha sido difícil adaptarse a los nuevos cambios en la empresa?

- a) Si
- b) No

31. ¿Considera al trabajo en equipo importante para lograr alcanzar los objetivos de la empresa?

- a) Si
- b) No

32. ¿Considera que en su centro de trabajo se ejerce un liderazgo efectivo?

- a) Si
- b) No

33. ¿La empresa realiza actividades que permita el desarrollo de habilidades de los colaboradores?

- a) Si
- b) No

34. ¿La empresa tiene sus objetivos enfocados a los resultados que quiere obtener?

- a) Si
- b) No

35. ¿considera que un sistema de gestión de calidad es clave para el éxito de la empresa?

- a) Si

b) No

36. ¿Considera que implementar un sistema de calidad en su empresa le ayudará a obtener resultados más eficientes?

a) Si

b) No

37. ¿La empresa ha implementado herramientas que le permitan evaluar el desempeño de su empresa y poder mejorar en lo que está fallando?

a) Si

b) No

EVIDENCIAS

VALIDACIONES DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN CON EL DE GRADO DE MAGISTER

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Hector Orlando Hevia Clavijo identificado con DNI 02786302
MAGISTER EN SCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constatar que revidado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por:

CRUZ CRUZ, MARITZA, a los efectos de su Aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de Investigación "Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Tácala Distrito Castilla – Piura – 2019

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta

Las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 03 de Mayo de 2020


Mg. Hector Orlando Hevia Clavijo
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Diego Salvador Luchira Estrada Identificado con DNI 45063280
MAGISTER EN Administración

Por medio de la presente hago constatar que revalidado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Maritza Cruz Cruz, a los efectos de su
Aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de
Investigación "Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro restaurantes
del AA.HH. Tácala Distrito Castilla – Piura – 2019

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
Las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 04 de mayo de 2020



Firma.....
Mg. Ing. Diego S. Luchira Estrada
DNI: 45063280
CIP: 155585

CO"IST\11/CIA DE VALIOACIÓ"

Yo CARLOS EDUARDO CAJAL, PASAJERA, identificado con ONI 0339318,
MAGISTRO EN ADMINISTRACION OCMPRI, Por medio, de la presente, ha
constatar que revidado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de
datos, CuotM>ariü, clahoraJ<•por \i•ntn Cnu C'nu. • ll>l dc.:10> Je su aphc111:16n a
los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de Investigación
•0011<\n Jc Calt.l.w) Compct111"daJ Je W \1Y'I. ftul>ro Re>lilur...,tc1 Jet AA 1111
l....., 0111n10 ('a>UIII - P1ura - 2011", QUCOC CIMIC111d m!htando

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

l•,ura, 19 Je Mt)ú de 1010.



Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS
Reg- 15902

tirm•

PERMISOS DE LAS MYPE

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Señor (a) *Beatriz Sondoral Ramos*

Piura, 20 de mayo 2020

Propietario o representante de la MYPE: *"EL ITALIANO"*

Yo Maritza cruz cruz, identificada con DNI N° 46127146 estudiante séptimo ciclo de la carrera profesional de administración de la signatura de taller de investigación III en la universidad católica (ULADECH) filial Piura, con código N° 0811162203, me dirijo ante Ud con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente.

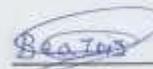
Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitud de permiso para realizar las encuestas para el taller de investigación **"Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes del AA. HH tácala distrito castilla - Piura 2019"** para de esa manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

DTL ULADECH Sede - Piura
Mgt. Héctor Iván Peláez Camacho



Maritza Cruz Cruz
DNI:46127246



Señor(a)
Beatriz Sondoral Ramos
DNI: 80 60081
RUC: 20 5255 05309

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Señor (a) MARIA FLOR BERMEO CORDOVA

Piura, 20 de mayo 2020

Propietario o representante de la MYPE: "MI ESTRELLITA"

Yo Maritza cruz cruz, identificada con DNI N° 46127146 estudiante séptimo ciclo de la carrera profesional de administración de la signatura de taller de investigación III en la universidad católica (ULADECH) filial Piura, con código N° 0811162203, me dirijo ante Ud con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente.

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitud de permiso para realizar las encuestas para el taller de investigación "Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes del AA. HH tácala distrito castilla - Piura 2019" para de esa manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

DTI. ULADECH Sede - Piura
Mgt. Héctor Iván Pérez Camacho



Maritza Cruz Cruz
DNI: 46127246



Señor(a)
MARIA FLOR BERMEO CORDOVA
DNI: 70409033
RUC: 10704090337

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Señor (a) *Cos los Armondo Talvaro For For*

Piura, 20 de mayo 2020

Propietario o representante de la MYPE: *"EL DESCANSO DE LOS BUÑOS"*

Yo Maritza cruz cruz, identificada con DNI N° 46127146 estudiante séptimo ciclo de la carrera profesional de administración de la ~~signatura~~ taller de investigación III en la universidad católica (ULADECH) filial Piura, con código N° 0811162203, me dirijo ante Ud con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente.

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitud de permiso para realizar las encuestas para el taller de investigación **"Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes del AA. HH tácala distrito castilla - Piura 2019"** para de esa manera obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

DTL ULADECH Sede - Piura
Mgt. Héctor Iván Peláez Camacho



Maritza Cruz Cruz
DNI:46127246



Señor(a)
*Cos los Armondo Talvaro
For For*
DNI: 028 22 524
RUC: 10026080776