



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO
RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE AGUAS
VERDES, PERIODO 2017”**

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

AUTORA:

MOROCHO SUAREZ, MARCIA MARIBEL

ORCID: 0000-0003-4120-9284

ASESOR:

Mgtr. Lic. Adm. EZCURRA ZA VALETA GHENKIS AMILCAR

ORCID: 0000-0002-9894-2180

TUMBES – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

Morocho Suarez Marcia Maribel

ORCID: 0000-0003-4120-9284

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

ASESOR:

Mgtr. Lic. Adm. Ezcurra Zavaleta Ghenkis Amilcar

ORCID: 0000-0002-9894-2180

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables
Financieras y Administrativas

Escuela Profesional de Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Mgtr. Lic. Adm. Galvani Guerrero García.

ORCID: 0000-0003-1038-1866

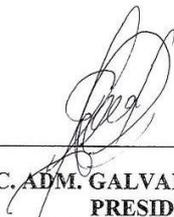
Mgtr. Lic. Adm. Domingo Miguel Villareyes Guerra

ORCID: 0000-0001-6769-1959

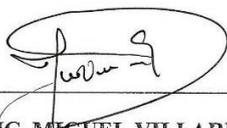
Mgtr. Lic. Adm. Darwin A. Aguilar Chuquizunta

ORCID: 0000-0001-6721-620X

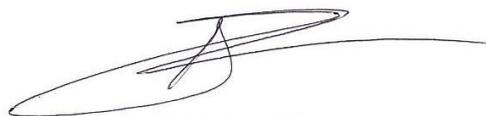
HOJA DE FIRMA DE JURADO



MGTR. LIC. ADM. GALVANI GUERRERO GARCIA.
PRESIDENTE
ORCID 0000-0003-1038-1866



MGTR. LIC. MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO
ORCID 0000-0001-6769-1959



MGTR. LIC. ADM. DARWIN AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO
ORCID 0000-0001-6721-620X



MGTR. LIC. ADM. EZCURRA ZAVALA GHENKIS AMILCAR.
ASESOR
ORCID 0000-0002-9894-2180

DEDICATORIA

Se dedica esta monografía a Dios principalmente porque siempre está ahí con nosotros en todo incondicionalmente y por dejar que este aquí realizando esta investigación. También dedicados a nuestros padres que siempre están ahí dándonos su apoyo y brindándonos más consejos acerca de cómo elaborar esta investigación a nuestros amigos que nos aconsejan y nos brindan su apoyo cuando los necesitamos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer a Dios por permitirnos estar con vida y por tener a los seres que más queremos junto a nosotros, y por guiarnos por el camino de felicidad hasta ahora. En segundo lugar a los que forman una parte esencial nuestra familia a nuestros Padres, ya que nos han apoyado siempre que han podido, tratando siempre de afrontar los obstáculos.

RESUMEN

En la investigación el objetivo logrado consistió en analizar la Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES, Sector servicio Rubro Restaurantes del Distrito de Aguas Verdes, periodo 2017. Tipo de investigación cuantitativa de nivel descriptivo no experimental de sección transversal, ya que dichas variables de estudio no han sido manipuladas, solo se han limitado a describir las características de las variables de la misma realidad. La población de estudio es de 10 mypes, con una muestra de la misma población del distrito de Aguas Verdes, donde se obtuvieron los siguientes resultados: De acuerdo al análisis de los resultados en las variables Gestión de Calidad y Competitividad de las mypes sector servicio, rubro restaurantes se puede concluir que: Se ha podido caracterizar la gestión de calidad asciende con un rango del 0.83 al 0.94 % referente a la rapidez, calidad y aceptación del producto en los clientes. Respecto a la caracterización de la competitividad asciende con un rango del 0.76 al 0.94 % sobre la ubicación, higiene y accesibilidad del restaurante. Queda en identificar los servicios y precios competitivos de las mypes en lo que es de importancia tanto en el Mercado para así poder ser más competitivo. De acuerdo con la revisión de la literatura es ahí donde se obtiene mejor información, en los antecedentes y sobre todo en las bases teóricas que se relacionan perfectamente con los resultados obtenidos mediante los instrumentos de medición.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Competitividad y Mypes.

ABSTRAC

In the research, the objective was to analyze the Characterization of the Quality and Competitiveness Management of the MYPES, Sector Service sector Restaurants of the Green Water District, period 2017. Type of quantitative research of non-experimental descriptive level of cross section, since these study variables have not been manipulated, they have only been limited to describing the characteristics of the variables of the same reality. The study population is 10 mypes, with a sample of the same population from the Aguas Verdes district, where the following results were obtained:

According to the analysis of the results in the variables Management of Quality and Competitiveness of the mypes sector service, item restaurants can be concluded that: It has been possible to characterize the management of quality ascends with a range of 0.83 to 0.94% referring to the speed, quality and acceptance of the product in the clients. Regarding the characterization of competitiveness, it rises from 0.76 to 0.94% on the location, hygiene and accessibility of the restaurant.

It remains to identify the services and competitive prices of the mypes in what is important both in the market to be able to be more competitive.

According to the review of the literature, this is where the best information is obtained, in the background and above all in the theoretical bases that are perfectly related to the results obtained through the measurement instruments.

Keywords: Quality Management, Competitiveness and Mypes.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	I
2. Equipo de trabajo.....	II
3. Hoja de firma de jurado	III
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	IV
5. Resumen y Abstract	V
6. Contenido.....	VII
7. Índice de gráfico, tablas y cuadros.....	IX
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	2
III. Hipótesis.....	11
IV. Metodología.....	11
4.1. Diseño de la investigación.....	12
4.2. Población y muestra.....	13
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	15
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
4.5. Plan de análisis.....	15
4.6. Matriz de consistencia.....	16
4.7. Principios éticos	17
V. Resultados.	18
5.1. Resultados.....	18
5.2. Análisis de resultados	23
VI. Conclusiones	23
Aspectos complementarios	24
Referencias bibliográficas.....	24
Anexos.....	25

ÍNDICE DE GRÁFICO, TABLAS Y CUADROS

Tabla N°1 Población de las Encuestas	19
Tabla N°2 Matriz de Operacionalizacion.....	20
Tabla N°3 Matriz de Consistencia.....	21
Tabla N° 4: Resultados de las preguntas de la variable Gestión de Calidad	
¿Cómo calificaría Usted la calidad del producto?.....	23
Tabla N°5: ¿Cómo calificaría Usted la rapidez de la atención del personal?.....	23
Tabla N°6:¿Cómo calificaría Usted la aceptación de los productos)?.....	24
Tabla N°7: Resultados de la variable Competitividad	
¿Cómo calificaría Usted la aceptación de la comodidad en el local?.....	24
Tabla N°8: ¿Cómo calificaría Usted la Limpieza del local?.....	25
Tabla N°9: ¿Cómo calificaría Usted en la accesibilidad del local (parqueadero, ubicación)?	
.....	25
Tabla N°10 Resultados de la Variable Calidad del Servicio.....	26
Tabla N°11 Resultados de la Variable Capacitacion al Personal.....	27

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico N°1.....	23
Grafico N°2.....	23
Grafico N°3.....	24
Grafico N°4.....	24
Grafico N°5.....	25
Grafico N°6.....	25

I. INTRODUCCION

Esta investigación titulada “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE AGUAS VERDES, PERIODO 2017”. Tubo como problema de investigación ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad de las MyPes, Sector Urbano Rubro Restaurantes del Distrito de Aguas Verdes, periodo 2017?

Y como objetivo General se plantea el siguiente Analizar la Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES, Sector Urbano Rubro Restaurantes del Distrito de Aguas Verdes, periodo 2017,

La metodología usada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo de corte transversal, cuya población fue de 60 Mypes del sector servicio, rubro se usó como técnica de recolección de datos el cuestionario, y como instrumentos restaurantes en el distrito de Aguas Verdes, la muestra tiene de 10 Mypes, la encuesta. Tiene como conclusión que al analizar la competitividad de la gestión de calidad de las Mypes la mayoría de los clientes dan a conocer que los meseros los atienden de forma rápida, dándoles una buena calidad a lo que ellos desean consumir, aceptando de forma satisfactoria. Se ha analizado la empatía al cliente en las Mypes que la mayoría de los clientes se sienten satisfechos, con dicha organización ya que se ubica en un lugar seguro, agradable, higiénico, para así cubrir todas sus necesidades de forma satisfactoria. Se puede identificar los servicios y precios competitivos de las Mypes, ya que mientras mejor se ofrezca el producto a consumir dando la satisfacción suficiente al cliente, brindando un precio cómodo ante la competencia con la finalidad de ser más competitivos ante el mercado.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

Los procesos que el investigador tomó en cuenta fueron la caracterización del proceso administrativo, caracterización del proceso operativo y la caracterización del proceso del sistema de calidad. Los procedimientos que se realizaron en el restaurante Ámbar y que se consideraron de carácter obligatorio dentro de la norma fueron el control de documentos, control de registros, satisfacción del cliente, auditoría interna, control del producto no conforme, acción correctiva, acción preventiva. Así para el control de documentos, las investigadoras procedieron a identificar y retirar los documentos obsoletos y posteriormente con el control de registros se hizo el control y mantenerlos actualizados. En cuanto a la satisfacción del cliente, el medio de información fueron las entrevistas. Relacionado a la auditoría interna se realizó con el objetivo de corroborar y verificar la calidad de los procesos en el restaurante. El control de producto no conforme se llevó a cabo para evitar que el producto o servicio se utilice de manera inadecuada. Las acciones correctivas y preventivas se realizaron para eliminar y solucionar las inconformidades, siendo las reuniones periódicas base de la detección de problemas para las posteriores acciones preventivas.

García (2012) presentó una investigación *Sistema de Calidad para el Restaurante Tridente del Hotel Neptuno de Valencia*. cuyo fin fue diseñar un sistema de calidad para el restaurante Tridente del Hotel del Neptuno de Valencia, España basado en el modelo SERVQUAL. El proyecto se caracteriza como descriptivo explicativo-proyectivo, de campo no experimental y documental. Entre las técnicas e instrumentos utilizados de recolección de información, se utilizaron la revisión bibliográfica, la observación directa y la aplicación del cuestionario a los clientes, basado en el modelo acerca de las percepciones y expectativas de la calidad de servicio. Las dimensiones que se tomaron en cuenta fueron: “Elementos tangibles”, “Fiabilidad”, “Capacidad de respuesta”, “Seguridad” y por último “empatía”. La dimensión que representa la tangibilidad de los servicios aunque no fue la que obtuvo la mejor puntuación, esto se debe a que el restaurante cuenta

con una variedad de aspectos físicos que permiten al cliente tener acceso a lo necesario para vivir una experiencia cómoda y agradable, cónsona con sus expectativas. La dimensión fiabilidad presentó los resultados más positivos entre todas las dimensiones, dando una gran satisfacción al cliente y por lo tanto se cumplieron y sobrepasaron sus expectativas. En cuanto a la capacidad de respuesta, hubo dos aspectos que resaltan positivamente, se superaron las expectativas de los clientes con respecto a los tiempos en el servicio y el conocimiento de los empleados con respecto a lo que están ofreciendo y sirviendo. La dimensión de Seguridad, obtuvo resultados positivos en general, presentó una suma de mayor satisfacción por parte de los clientes que la dimensión de elementos tangibles. En cuanto a la dimensión de Empatía, obtuvo los peores resultados debido a que la suma de cada uno de los aspectos propuestos fue negativa. Al parecer los clientes no se sintieron muy contentos con el trato por parte de los empleados.

Pérez (2014), realizó una investigación *La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los resultados económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C*

Chiclayo Periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012. El diseño metodológico fue de un tipo de investigación descriptiva- analítica, orientada a conocer la situación organizativa y económica de la empresa, a fin de mejorar la rentabilidad. La población de estudio estuvo constituida por 1390 usuarios que acuden al Restaurante Campestre ubicado en la ciudad de Chiclayo. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron encuestas, el fichaje y la descripción según observación. En la investigación se evaluó el servicio al cliente y su implicancia en la generación de ingresos, la infraestructura del Restaurante Campestre y la calidad de los insumos empleados y su influencia en los resultados. Se halló que con respecto a la calidad en el servicio, la empresa ofrece un buen servicio y atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio con el fin de superar las expectativas del visitante; el servicio al cliente se encuentra en un nivel aceptable debido a las mejoras que se han ido implementando en el

restaurante; en relación a la infraestructura, la empresa obtuvo una opinión positiva por parte de los usuarios sin embargo indican que existe carencia en el mantenimiento y limpieza de las áreas comunes, y finalmente en cuanto a la calidad de los insumos empleados, se indica que debería existir un adecuado control para evitar problemas en la preparación de los platillos.

Moreno (2012), investigó acerca de *la satisfacción del cliente en el restaurante “La Cabaña de Don Parce” de Piura* con el objetivo de realizar una evaluación del grado de satisfacción de los clientes del establecimiento en mención, para conocer los puntos importantes a corregir y así aumentar la satisfacción de los clientes, incrementar la clientela y lograr su fidelidad. La investigación es considerada de tipo descriptivo, de corte transversal y su diseño es cuantitativo. Las técnicas utilizadas fueron la observación del servicio, entrevistas y encuestas al personal interno y a los clientes. El investigador identificó 5 dimensiones relacionadas con la calidad en el restaurante La Cabaña de Don Parce, éstas son los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la seguridad y la empatía. Se puede rescatar que el coeficiente de determinación para la dimensión elementos tangibles es de un 9,9%; lo que evidencia que estos elementos son un aspecto importante para medir la satisfacción del cliente. En el caso de la capacidad de respuesta, el coeficiente de determinación es de un 34,47%, lo que indica la relevancia de la rapidez y la capacidad del personal. En cuanto a la dimensión de confiabilidad, esta alcanzó un coeficiente de determinación de 42,2% con lo cual se afirma la importancia de un cambio en este concepto para lograr una variación en la satisfacción general.

Fernández (2014), realizó una investigación con el objetivo de evaluar *la calidad del servicio del restaurante chifa Hugo’s de Chimbote*, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2013. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo-cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión de documental. La investigación evaluó estándares sobre buenas prácticas en la

gestión administrativa, buenas prácticas en equipamiento e infraestructura, buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio, buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental y buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural. Como resultados de la investigación se obtuvo que el restaurante chifa Hugo´s cumple con el 35,65 % de un total de 56 estándares en cuanto a las buenas prácticas en la gestión administrativas; con respecto al equipamiento e infraestructura cumple con el 74% de 54 estándares evaluados; para la gestión de servicios se obtuvo que de 114 estándares un 49,9% son cumplidos por el restaurante; de la evaluación a la gestión medioambiental se encontró que cumple con un 29,18% de 24 estándares evaluados, y por último con respecto a la gestión socio-cultural de 13 estándares evaluados el restaurante cumplió un 30,8%.La investigación arrojó que de los 261 estándares evaluados, el establecimiento cumplió con un 49,1% y a partir de este resultado la propietaria del restaurante chifa Hugo´s enfatizaría la aplicación de los estándares de las buenas prácticas para el crecimiento de la empresa.

Lupú (2016) En su investigación: *“Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MyPes sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Tumbes, Periodo 2016”*. El objeto general de la investigación se orientó a describir las características principales del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Tumbes, año 2016. El estudio investigativo fue de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo y diseño no experimental, escogiéndose una muestra de 15 restaurantes del total de la población de restaurantes ubicados en el distrito, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizándose un cuestionario estructurado, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: En lo que concierne a los empresarios; la edad promedio de los representantes legales de las MYPES oscila entre 25 a 45 años, el 42.31% tiene grado de instrucción superior no universitaria. Respecto al financiamiento; De las MYPES encuestadas el 53.84% que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales, el 53.84% de los representantes

legales manifestaron que el microcrédito financiero si contribuyo al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas y un 46.15% no respondieron.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1. DEFINICIÓN

GARVINN, (2000) Se considera que la negociación de calidad es aquel estilo de gestión de una organización, centralizada en la calidad, cada contribución de los agentes que son conducidas a un éxito a largo plazo para que así la fruición del cliente y cada una de las utilidades que muestra ante los miembros de la ocupación y ante la asociación en todo pequeño costo practicable.

2.2.1.2.IMPORTANCIA

Crosby (1998). Se indica que es importante ya que consta de beneficios al momento de obtener una mejor manera en cómo se realizan las cosas, buscando la satisfacción de los usuarios, en tanto de reducir costos, y estar ante el mercado, la calidad no es solo en el momento de prestar un servicio, la calidad es tanto del producto ofrecido, como formación de la empresa, mientras mejor sea la calidad empleada mejor éxito se obtendrá.

2.2.1.3.DIMENSIONES

- **Desempeño**

Se conoce como el desenvolvimiento ante una entidad, según la calidad brindada ante la función de los costos, midiendo el nivel de desempeño dado a los resultados obtenidos, se podrá visualizar el desempeño obtenido de cada trabajador.

- **Fiabilidad**

La fiabilidad se trata a las probabilidades de funcionamientos sin roturas o defectos por determinados transcurros de períodos. Quiere decir, que es el desempeño y las características otorgadas de un producto o servicio durante un tiempo acordado. Por ejemplo, se salda que un sustento o un artefacto no causen daño a los niños que lo usen. La certeza de un producto contribuye vigorosamente a la representación de marca y es considerada por la colectividad de los favorecidos finales como una elevación importante, tal y como sería el acontecimiento de un motor de avión, un marcapasos o un respirador pedante.

Conformidad al Diseño

Es el nivel de cumplimientos de las aclaraciones elaboradas y realizadas para el producto, en otras palabras, el deleite en que un producto, su procedimiento de realización y/o su esquema se adecuan al estándar definidos por lo que precede (Límites específicos). Todos los artículos o servicios tienen determinaciones que se generan, en la fase de plan. Ahí se conceptualiza si una calentadora debe golpear una estancia de 6 m cuadrados a 24° C, o en un restaurante, si la carne está cocida en la manera que requirió el cliente.

- **Durabilidad**

Se conoce a la vida útil de un producto, referido al tiempo que dura dicho producto, antes de reemplazarlo.

- **Calidad de Servicio**

Se conoce como la celeridad, el costo, la eficiencia, las facilidades de mejora cuando el producto se malogra, y la predilección del personal del servicio técnico. La subvención estructura y fianzas que ofrece en ciertas compañías de automóviles suelen ser, por ejemplo, una variable de alternativa importante al seleccionar entre ciertas marcas. También que disponga y paso a servicios técnicos en equipos electrónicos o computarizados.

- **Calidad Percibida**

Es la impresión formada al cliente de un producto que tiene como resultado suficiente ante todas las características.

2.2.1.4.VENTAJAS

En las organizaciones que han implementado Sistemas de Gestión para la Calidad y la Mejora, las ventajas encontradas versus el modo de operar anterior son muchas, entre otras:

- El sistema permitirá analizar el desempeño y poder detectar que oportunidades se prestan y mejorar, así ser una organización exitosa.
- Procesos de mejorar estrategias para estructurar mejor cada área de la organización y así establecer una excelente cadena de valor con proveedores y clientes.
- La manera de organizar para realizar el trabajo y mejor, más simple.
- Todos los equipos de trabajo operados permiten producir más y dar resultados buenos ante las habilidades y experiencias ante los miembros.

2.2.1.5.DESVENTAJAS

- La empresa puede hallar algunos obstáculos en el momento de presentar la gestión de calidad.
- Ante el cambio cultural en una organización que no están en el conocimiento, cabe resaltar que se descartaría las necesidades de las evaluaciones.
- Hay empresas que los directivos que les cuesta adaptarse al cambio.

2.2.1.6. TIPOS O CLASES

La función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

La ISO es una red de institutos de normas nacionales de 160 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría

Central en Ginebra (Suiza) que coordina el sistema. La Organización Internacional de Normalización (ISO), con sede en Ginebra, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental.

2.2.2.VARIABLE COMPETITIVIDAD

2.2.2.1.DEFINICIÓN

Además Porter (1990), afirma que la competitividad se determinada por la abundancia, establecida como el valor del producto iniciado por una individualidad de trabajo o de capital. La productividad en funcionamiento de la calidad de los artículos y de la eficacia productiva. Entonces se finaliza en que Competitividad es la capacidad de una empresa u organización, de cualquier género, para proyectar y conservar unas utilidades comparadas que le permitan

usar y proveer una posición perceptible en el ámbito socio económico en que actúa. La percepción de competitividad alude a representar con la capacidad necesaria para confrontar a los contendientes.

2.2.2.2.IMPORTANCIA

Porter (1990), confirma que la competitividad de las organizaciones son los resultados obtenidos al momento de elevar la productividad, logrando una alta eficiencia, brindando un excelente servicio de calidad, lo que a los gerentes se le obligan que adopten modelos de calidad, para así alcanzar la competitividad y que responda de manera idónea la calidad de los productos ante su calidad.

2.2.2.3.DIMENSIONES

- **Innovación.** Es mejorar un producto para lanzarlo al mercado, así poder llegar a los clientes, mejorando calidad o servicio ante la demanda de la sociedad.
- **Tecnología.** Es unos instrumentos informáticos que amplía las oportunidades ante el desarrollo, tanto como maquinarias, o equipos computarizados.
- **Flexibilidad productiva.** Se refiere al cambio que se presenta, en que el producto puede adaptarse y responder al cambio, en tanto al ofrecer un servicio de forma más eficiente para así desplegar una respuesta más adecuada que presenta ante el mercado.

2.2.2.4. VENTAJA

Si hay una reducción de productos con defectos, da como consecuencias a reducciones de costos, dando como objetivo final un menor consumo de materias primas y quiere decir que los productos serían de una buena calidad, permitiendo desechar procesos iguales de menor rendimiento y así evitar gastos que no son necesarios.

2.2.2.5. DESVENTAJAS

Los gerentes de las mypes y pymes son muy reservados, ante el mejoramiento continuo y eso lleva a que sea un proceso largo y la productividad se ejecute de forma lenta.

2.2.2.6. TIPOS O CLASES

- Liderazgo por costos (bajo costo)
- Diferencia entre ambos tipos de estrategias pueden ser acercados o estrechados de forma más amplia, lo cual resulta en la tercera estrategia competitiva viable
- Enfoque

III. .HIPOTESIS.

Existe influencia de la gestión de la calidad y competitividad en las MYPES, SECTOR SERVICIO URBANO, RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE AGUAS VERDES, PERIODO 2017

IV. METODOLOGIA

4.1.DISEÑO DE LA INVESTOGACION

- **TIPO DE INVESTIGACION**

La investigación fue de nivel cuantitativo, por que confirma la obtención de datos sin manipularlos.

- **NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El estudio fue de tipo descriptiva, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características.

- **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte Transversal.

4.2. POBLACION Y MUESTRA

4.2.1. Población:

La población para la variable gestión de calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del servicio de restaurantes, diez (10) Mypes dedicadas al servicio restaurantes.

La población para la variable, competitividad está conformada por los clientes del servicio de restaurantes, en la ciudad de Tumbes, siendo diez (10) Mypes dedicadas al servicio del rubro ya mencionado.

Tabla N°1 Población

Ord.	Razón Social	Gerentes	Trabajadores	Total Personas
1	Arancibia	1	5	25
2	Aredo	1	6	35
3	Arizola	1	4	15
4	Ballena	1	5	25
5	Bar de la buena vida	1	6	30
6	Bar peña Turistica	1	4	42
7	Bar Picanteria es Encanto	1	6	35
8	Bar Picanteria Mar Internacional	1	5	15
9	Chatan	1	4	30
10	Chicos Bonitos	1	5	25

Fuente: Municipalidad Aguas Verdes

4.1.1. Muestra:

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables Competitividad y Rentabilidad, en ambos casos se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 P Q}{E^2}$$

Donde:

n = Muestra

Z = Nivel de confianza (1.64)

P= Probabilidad de éxito (0.50%)

Q = Probabilidad de fracaso (0.50%)

E = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.50)(0.50)}{(0.10)^2}$$

$$n = \frac{2.6896 (0.25)}{0.01}$$

$$n = \frac{0.6724}{0.01}$$

4.3. DEFINICION Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla N°2: Matriz de Operacionalizacion

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN DE CALIDAD	Calidad	Grado de calidad del producto	¿Cómo calificaría Ud la calidad del producto? <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo
	Atención al cliente	Grado de atención al cliente	Cómo calificaría Ud la rapidez de la atención del personal? <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo
		Grado en que los empleados ofrecen los productos	¿Cómo calificaría Ud la aceptación de los productos? <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo
COMPETITIVIDAD	Ubicación	Grado de ubicación del local	Cómo calificaría Ud la aceptación de la Comunidad en el local? <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo
	Higiene	Grado de limpieza del local	Cómo calificaría Ud la limpieza del local? <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo
	Accesibilidad	Grado de accesibilidad del local.	¿Cómo calificaría Ud en la accesibilidad del local? <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo

Fuente: Elaboración propia

4.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

4.5. PLAN DE ANALISIS

Para el procesamiento de datos vamos a usar el software informático que es el Excel. Y para procesar los datos utilizamos la estadística descriptiva para sacar las frecuencias relativas y medidas de tendencia central se utiliza la media, la mediana y la moda, gráficos.

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla N° 3: Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS TECNICOS
¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y competitividad de las MyPes, Sector Urbano Rubro Restaurantes del Distrito de Aguas Verdes, periodo 2017?	<p>OBJETIVO GENERAL: Analizar la Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES, Sector Urbano Rubro Restaurantes del Distrito de Aguas Verdes, periodo 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la competitividad de la gestión de calidad de las MyPes, sector Urbano Rubro Restaurantes del Distrito de Aguas Verdes, periodo 2017 Analizar la empatía al cliente en las MyPes, sector Urbano Rubro Restaurantes del Distrito de Aguas Verdes, periodo 2017 Identificar los servicios y precios competitivos de las MyPes, sector Urbano Rubro Restaurantes del Distrito de Aguas Verdes, periodo 2017 	No todas las Investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.	<p>Gestión de calidad</p> <p>competitividad</p>	<p>Población: La población está conformada por 60 restaurantes que funcionan en Aguas verdes</p> <p>Muestra: La muestra tiene de 10 Mypes</p>	<p>Tipo : Cuantitativa</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño : No experimental</p>	Para el procesamiento de datos vamos a usar el software informático que es el Excel. Y para procesar los datos utilizamos la estadística descriptiva para sacar las frecuencias relativas y medidas de tendencia central se utiliza la media, la mediana y la moda, gráficos.

Fuente: Elaboración propia

4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

- Accesibilidad: acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Búsqueda de la verdad: forman la mente, con lo que se dice o se siente.
- Coherencia: relación de una cosa con otras.
- Compromiso: palabra dada o fe.
- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propósitos.

V. RESULTADOS

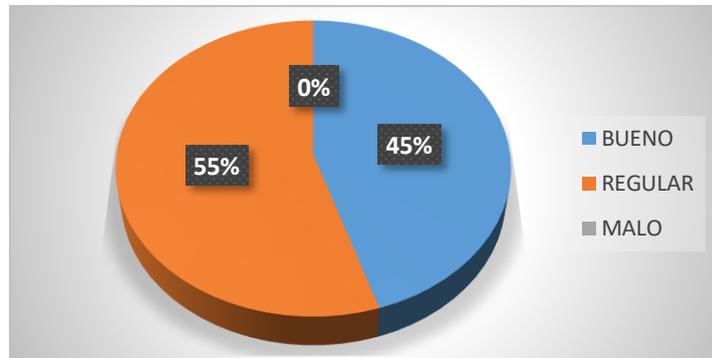
5.1. RESULTADOS

Tabla N° 4: Resultados de las preguntas de la variable Gestión de Calidad

¿Cómo calificaría Usted la calidad del producto?

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
50	10	0

GRAFICO N°1

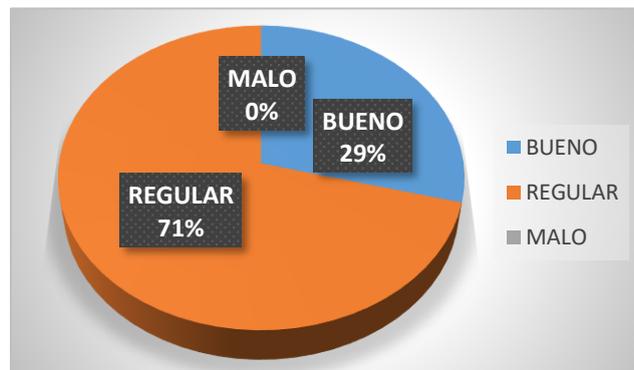


Fuente: Tabla N°4

Tabla N°5: Cómo calificaría Usted la rapidez de la atención del personal?

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
40	20	0

GRAFICO N°2

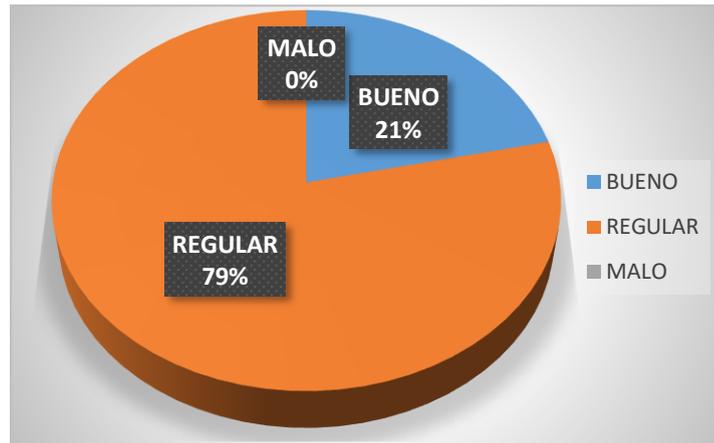


Fuente: Tabla N°5

Tabla N°6: ¿Cómo calificaría Usted la aceptación de los productos?

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
30	30	0

GRAFICO N°3

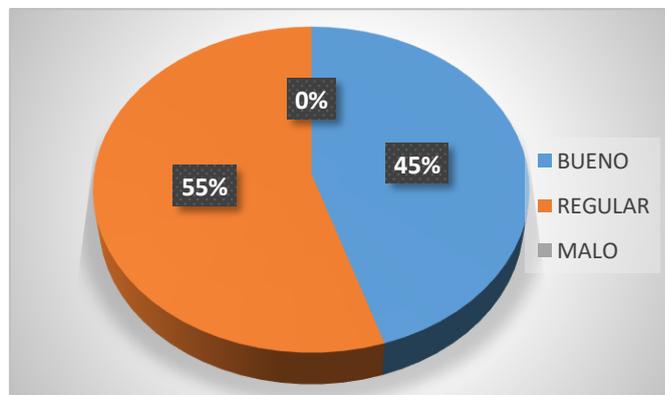


Fuente: Tabla N°6

Tabla N°7: Resultados de la variable competitividad
¿Cómo calificaría Usted la aceptación de la comodidad en el local?

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
50	10	0

GRAFICO N°4

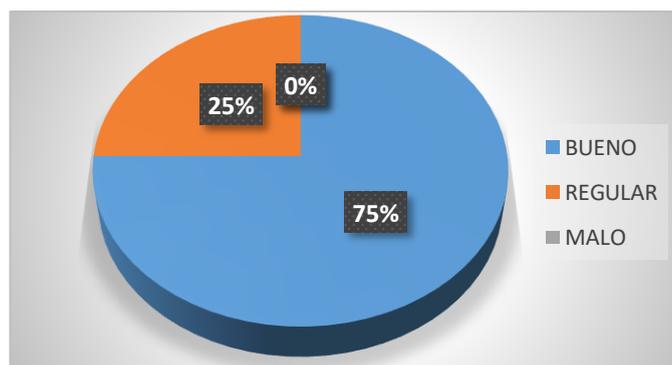


Fuente: Tabla N°7

Tabla N°7: ¿Cómo calificaría Usted la Limpieza del local?

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
50	10	0

GRAFICO N°5

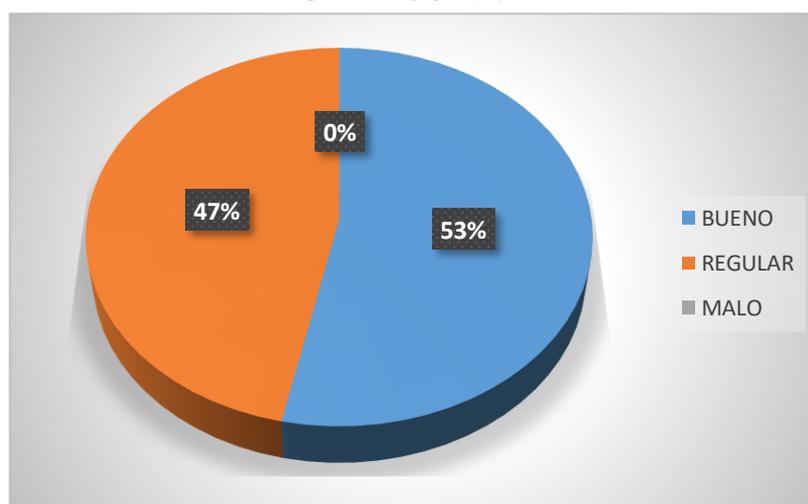


Fuente: Tabla N°8

Tabla N°8: ¿Cómo calificaría Usted en la accesibilidad del local (parqueadero, ubicación)?

ALTERNATIVAS		
BUENO	REGULAR	MALO
32	28	0

GRAFICO N°6



Fuente: Tabla N°9

5.1.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

Tabla N° 10: Resultados de la Variable Calidad del Servicio

N°	DIMENSIONES	PREGUNTA	BUENO	REGULAR	MALO	N= 60	MAX. CALF	
			3	2	1			
1	Calidad	¿Cómo calificaría Usted la calidad del producto?	50	10	0	$50 \times 3 + 10 \times 2 + 0 \times 1 = 170$	180	$\frac{170}{180} = 0.94$
2	Atención al cliente	¿Cómo calificaría Usted la rapidez de la atención del personal?	40	20	0	$40 \times 3 + 20 \times 2 + 0 \times 1 = 160$	180	$\frac{160}{180} = 0.89$
3	Productos	¿Cómo calificaría Usted la aceptación de los productos?	30	30	0	$30 \times 3 + 30 \times 2 + 0 \times 1 = 150$	180	$\frac{150}{180} = 0.83$

Fuente: Elaboración propia

5.1.1.1. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES

DIMENSION 1: CALIDAD

$$\bar{x}_{p1} = 0.94$$

DIMENSION 2: ATENCION AL CLIENTE

$$\bar{x}_{p2} = 0.89$$

DIMENSION 3 : PRODUCTOS

$$\bar{x}_{p3} = 0.83$$

5.1.1.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

$$V1 \longrightarrow \bar{x} = (DM) \quad \bar{x} = \frac{0.94+0.89+0.83}{3} = 0.916$$

5.1.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

Tabla N° 11: Resultados de la Variable Capacitacion al Personal

N°	DIMENSIONES	PREGUNTA	BUENO	REGULAR	MALO	N= 60	MAX. CALF	
			3	2	1			
1	Ubicación	¿Cómo calificaría Usted la aceptación de la comodidad en el local?	50	10	0	$50 \times 3 + 10 \times 2 + 0 \times 1 = 170$	180	$\frac{170}{180} = 0.94$
2	Higiene	¿Cómo calificaría Usted la Limpieza del local?	45	15	0	$45 \times 3 + 15 \times 2 + 0 \times 1 = 165$	180	$\frac{165}{180} = 0.92$
3	Accesibilidad	¿Cómo calificaría Usted en la accesibilidad del local (parqueadero, ubicación)?	32	28	0	$32 \times 3 + 28 \times 2 + 0 \times 1 = 136$	180	$\frac{136}{180} = 0.76$

Fuente: Elaboración propia

5.1.2.1. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES

DIMENSION 1: UBICACION

$$\bar{x}_{p1} = 0.94$$

DIMENSION 2: HIGIENE

$$\bar{x}_{p2} = 0.92$$

DIMENSION 3: ACCESIBILIDAD

$$\bar{x}_{p3} = 0.76$$

5.1.2.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

$$\begin{aligned} \sqrt{2} \rightarrow \bar{x} &= (DM) \\ \bar{x} &= \frac{0.94+0.92+0.76}{3} = 0.873 \end{aligned}$$

5.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

Dimensión 1: Los clientes calificaron con 0.94 sobre la calidad del producto

Dimensión 2: Los clientes calificaron con 0.89 en la rapidez de la atención al

Dimensión 3: Los clientes calificaron con 0.83 referente a la aceptación de los productos personal

5.2.2. RESULTADOS DE LAS VARIABLES COMPETITIVIDAD

Dimensión 1: Los clientes calificaron con 0.94 la aceptación de la comodidad en el local

Dimensión 2: Los clientes calificaron con 0.92 en la limpieza del local.

Dimensión 3: Los clientes calificaron con 0.76 en la accesibilidad del local (parqueadero, ubicación)

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que al analizar la competitividad de la gestión de calidad de las Mypes la mayoría de los clientes dan a conocer que los meseros los atienden de forma rápida, dándoles una buena calidad a lo que ellos desean consumir, aceptando de forma satisfactoria.
- Se ha analizado la empatía al cliente en las Mypes que la mayoría de los clientes se sienten satisfechos, con dicha organización ya que se ubica en un lugar seguro, agradable, higiénico, para así cubrir todas sus necesidades de forma satisfactoria.
- Se puede identificar los servicios y precios competitivos de las Mypes, ya que mientras mejor se ofrezca el producto a consumir dando la satisfacción suficiente al cliente, brindando un precio cómodo ante la competencia con la finalidad de ser más competitivos ante el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GARCIA JIMENA, INFORME DE PASANTIA: INVESTIGACIÓN SISTEMA DE CALIDAD PARA EL RESTAURANTE TRIDENTE DEL HOTEL NEPTUNO DE VALENCIA.2012
- VIDAL BECERRA MARITZA, TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE VENECIA DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, UTILIZANDO ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS, CHIMBOTE.ULADECH. 2016
- MORENO HIDALGO JUAN ANTONIO, MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE LA CABAÑA DE DON PARCE .PIURA.2012.
- LUNA HUARINGA KEVIN ARNOLD. 2016.TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO– RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2013.
- LUPU ATOCHE, ERICK JOEL, 2016, INFORME FINAL PARA OPTAR EL TÍTULO LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, “CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y RENTABILIDAD DE MYPE SECTOR SERVICIOS RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO DE TUMBES, 2016.
- IVANCEVICH [JOHN M.](#); PETER LORENZI; STEVEN J. SKINNER, 2000, GESTION. CALIDAD Y COMPETITIVIDAD, MADRID, ESPAÑA, S.A. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- DEMING WILLIAM EDWARDS, 1989, CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD: LA SALIDA DE LA CRISIS, MADRID, EDICIONES DÍAZ DE SANTOS.
- PORTER, MICHAEL. LA VENTAJA COMPETITIVA DE LAS NACIONES.1.ED. BUENOS AIRES: JAVIER VERGARA EDITOR S.A.
- PHILIP B. CROSBY, HABLEMOS DE CALIDAD. 1A. ED., MÉXICO, ED. MCGRAW HILL, 1990,
- Porter y La Competitividad, recuperado de <http://www.sangrefria.com/blog/2005/02/09/porter-y-la-competitividad/>

- LUIS CHÁVEZ ARROYO..ENSAYO COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL. I.D.I DESARROLLO HUMANO.
- LosTipos.com, equipo de redacción. (2017, 07). Tipos de competitividad. Gaceta educativa - Lostipos.com. Obtenido 12, 2017, de Fuente: <http://www.lostipos.com/de/competitividad.html>
- CLUB ENSAYOS. <https://www.clubensayos.com/Negocios/Ventajas-y-desventajas-de-la-competitividad/320706.ht>

Anexos.

Anexo 01: CRONOGRAMA

MESES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
CARÁTULA																
ÍNDICE																
INTRODUCCIÓN																
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN																
REVISIÓN DE LA LITERATURA																
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, ANEXOS, ENCUESTAS																

Anexo 02: PRESUPUESTO

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
COPIAS FOTOSTATICAS	50	0.10	5.00
ENERGIA ELECTRICA	3(meses)	40.00	120.00
MOVILIDAD	16	10.00	160.00
PAPEL BOND	1 paquete	12.00	12.00
BOLIGRAFOS	10	0.50	5.00
			302.00



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

A continuación, se presenta un conjunto de ítems relacionados a la calidad de servicio y capacitación al personal, por ello le solicitamos que nos conteste de manera veraz y así poder lograr nuestro objetivo de la investigación.

Marque con (x) la alternativa que más crea conveniente.

VARIABLES	DIMENSIONES/ ITEMS	ESCALA
GESTION DE CALIDAD	Calidad	
	¿Cómo calificaría Usted la calidad del producto?	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
	Atención al cliente	
	¿Cómo calificaría Usted la rapidez de la atención del personal?	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
	Productos	
	¿Cómo calificaría Usted la aceptación de los productos?	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
COMPETITIVIDAD	Ubicación	
	¿Cómo calificaría Usted la aceptación de la comodidad en el local??	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
	Higiene	
	¿Cómo calificaría Usted la Limpieza del local?	Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
	Accesibilidad	
	¿Cómo calificaría Usted en la accesibilidad del local (parqueadero, ubicación)?	Muy Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/>





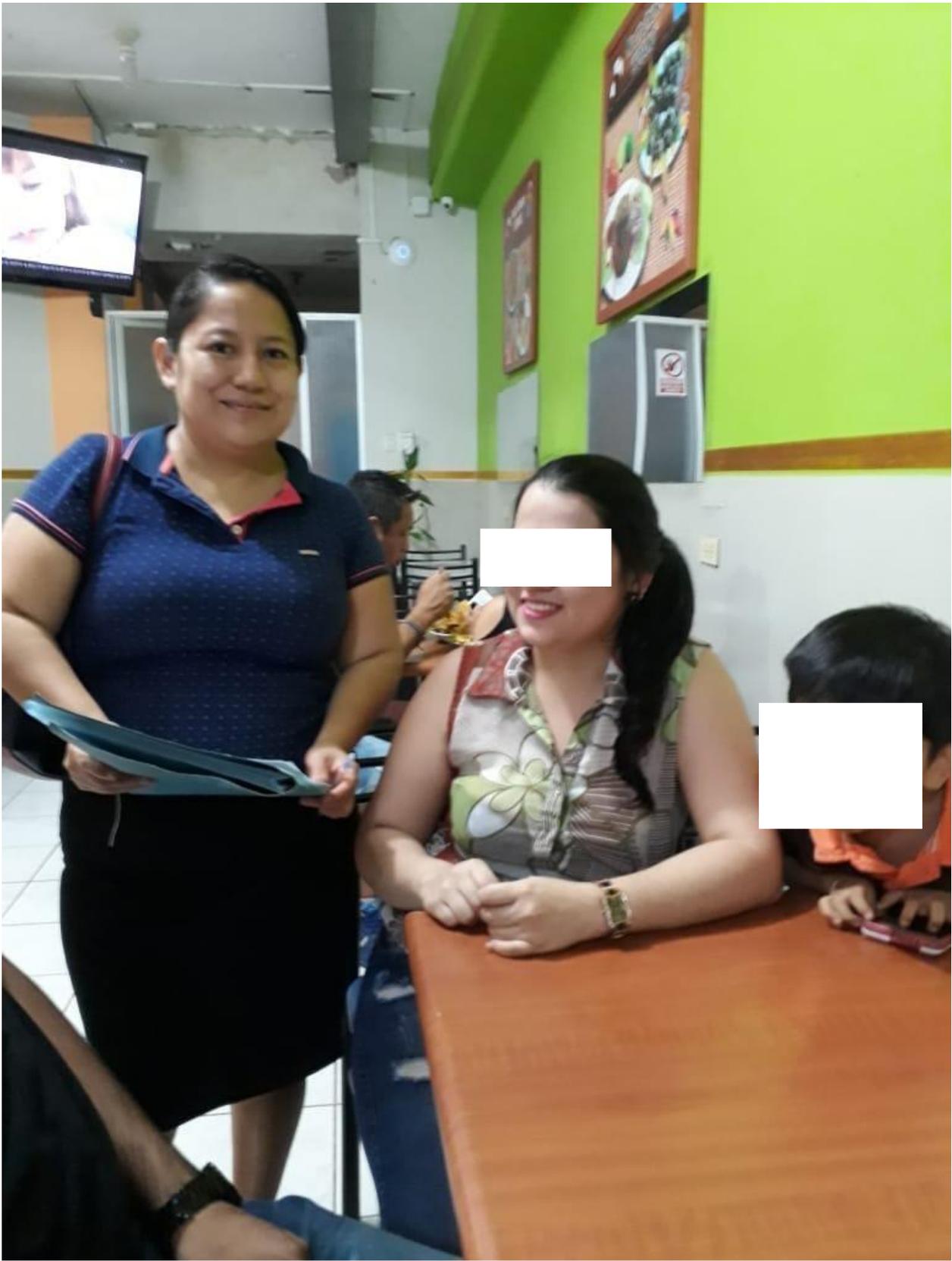














INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

5%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo