



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES RUBRO  
RESTAURANTES CEVICHERÍAS EN LOS TALLANES  
PIURA, PERÚ AÑO 2018**

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

AUTORA

**JARAMILLO LEON, DANETH ISEL**

**ORCID: 0000-0001-8509-0970**

ASESOR

**MG. PELAEZ CAMACHO, HECTOR YVAN**

**ORCID: 0000-0002-5394-1037**

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Jaramillo León, Danett Isel

ORCID: 0000-0001-8509-0970

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

### **ASESOR**

Peláez Camacho, Héctor Yván

ORCID: 0000-0002-5394-1037

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

## **FIRMA DE JURADOS Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372 741X

Miembro

Mgtr. Héctor Yván Peláez Camacho

ORCID: 0000-0004-5680-4824

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, que me permite llegar a este momento con salud para seguir persiguiendo mis objetivos trazados, por darme la capacidad necesaria en este proceso lleno de sabiduría, paciencia y perseverancia para llevar a cabo mis metas propuestas.

A mi madre que siempre estuvo presente con sus palabras de aliento, ayudándome así a no rendirme tan fácilmente brindándome su amor constante y apoyo incondicional.

A mi padre que siempre me inculco valores, consejos, mostrándome siempre que los caminos difíciles son los que traen grandes recompensas en un futuro.

A todos mis hermanos que siempre están para recargarme con su buena vibra positiva en momentos complicados.

A mis docentes de investigación, que estuvieron siempre guiándome y brindándome sus conocimientos a lo largo de este proceso de estudio.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo académico, se la dedico a los seres que tanto amo, que son mi familia que siempre están alentándome y deseándome lo mejor en todo lo que yo realice a lo largo de mi vida, ellos son los pilares de fuerza por el cuál lucho día a día para retribuirles en un futuro todo lo que han hecho por mí, convirtiéndome así en un mejor ser humano con valores inculcados.

Mi más sincero y cordial reconocimiento a los docentes de mi facultad, por sus conocimientos en su acertado asesoramiento, porque contaron con disponibilidad inmediata ante cualquier duda.

A mis amigos que estuvieron siempre guiándome ante cualquier dificultad, brindándome siempre sus palabras de aliento y conocimientos.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018, se utilizó una metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Se han estudiado 3 MYPE en las cuales se encuestó a 3 propietarios, 26 trabajadores y 270 clientes, obteniéndose que el 90% de los clientes indican que si han consumido un producto innovador, el 88% de los trabajadores indicaron que si invierten en la adquisición de equipos que facilitan la elaboración del producto, el 94% de los clientes indican que si se encuentran satisfechos con el producto que le brinda la empresa, y el 96% de los clientes indican que el producto que ofrece la empresa si cumple con sus expectativas. Se concluyó sobre la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú año 2018 se determinó que las empresas presentan elementos propios de una empresa competitiva debido a que realizan estrategias que las ayudan a mantenerse en el mercado, además, obtienen beneficios que se producen gracias a la eficiente aplicación y uso de principios de gestión de calidad lo que les ayuda a mantenerse enfocados en la satisfacción del cliente.

**Palabras Clave:** Competitividad, Gestión de Calidad, Estrategias, Principios.

## **ABSTRACT**

The general objective of the present research was to describe the competitiveness and quality management in the MSEs category of cevicherías restaurants in Los Tallanes Piura, Peru Year 2018, a methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental design and cross-sectional was used. 3 MYPE have been studied in which 3 owners, 26 workers and 270 clients were surveyed, obtaining that 90% of the clients indicate that if they have consumed an innovative product, 88% of the workers indicated that if they invest in the acquisition of equipment that facilitate product development, 94% of customers indicate that they are satisfied with the product provided by the company, and 96% of customers indicate that the product offered by the company meets their expectations. It was concluded on the competitiveness and quality management in the MYPE category cevicherías restaurants in Los Tallanes Piura, Peru in 2018, it was determined that the companies present elements of a competitive company because they carry out strategies that help them stay in the market, in addition, obtain benefits that are produced thanks to the efficient application and use of quality management principles, which helps them to stay focused on customer satisfaction.

Key Words: Competitiveness, Quality Management, Strategies, Principles.

## **CONTENIDO**

<b>FIRMA DE JURADOS Y ASESOR .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>xv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.1 Variable Competitividad.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.2 Variable Gestión de Calidad.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2 Bases teóricas de la investigación.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.1 Variable Competitividad.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2.2 Variable Gestión de Calidad.....</b>	<b>28</b>
<b>2.3 Hipótesis.....</b>	<b>31</b>



<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>32</b>
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Resultados .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.1 Variable: Competitividad.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2 Variable Gestión de calidad.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Análisis de resultados .....</b>	<b>30</b>
<b>4.2.1 Variable: Competitividad.....</b>	<b>30</b>
<b>4.2.2 Variable Gestión de calidad.....</b>	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 1: Cronograma de actividades.....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 2: Validación por expertos de juicio y constancia de validación.....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 3: Constancia de validación de los propietarios .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad?.....	6
Tabla 2: ¿Puede visualizar una disminución de costos? .....	7
Tabla 3: ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa? .....	8
Tabla 4: ¿La empresa le ofrece valor agregado? .....	9
Tabla 5: ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes?.....	10
Tabla 6: ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido? .....	11
Tabla 7: ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto?.....	12
Tabla 8: ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal?.....	13
Tabla 9: ¿La cevichería cuenta con una especialidad de la casa?.....	14
Tabla 10: ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta?....	15
Tabla 11: ¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos? .....	16
Tabla 12: ¿Cuando la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado?.....	17
Tabla 13: ¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores?.....	18
Tabla 14: ¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería?.....	19
Tabla 15: ¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades?.....	20
Tabla 16: ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa? .....	21

Tabla 17: ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas?.....	22
Tabla 18: ¿El propietario de la empresa motiva a su personal? .....	23
Tabla 19: ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?.....	24
Tabla 20: ¿Ha notado alguna mejora en los procesos? .....	25
Tabla 21: ¿Todas las actividades se relacionan entre sí? .....	26
Tabla 22: ¿La empresa escucha sugerencias?.....	27
Tabla 23: ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones? .....	28
Tabla 24: ¿Cuenta con una cartera de proveedores? .....	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Diagrama circular que representa a ¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad?.....	6
Figura 2: Diagrama circular que representa a ¿Puede visualizar una disminución de costos?.....	7
Figura 3: Diagrama circular que representa a ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa?.....	8
Figura 4: Diagrama circular que representa a ¿La empresa le ofrece valor agregado?.....	9
Figura 5: Diagrama circular que representa a ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes? .....	10
Figura 6: Diagrama circular que representa a ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido?.....	11
Figura 7: Diagrama circular que representa a ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto? .....	12
Figura 8: Diagrama circular que representa a ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal?.....	13
Figura 9: Diagrama circular que representa a ¿La cevichería cuenta con una especialidad de la casa? .....	14
Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta?.....	15
Figura 11: Diagrama circular que representa a ¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos? .....	16

Figura 12: Diagrama circular que representa a ¿Cuando la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado?.....	17
Figura 13: Diagrama circular que representa a ¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores?.....	18
Figura 14: Diagrama circular que representa a ¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería?.....	19
Figura 15: Diagrama circular que representa a ¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades?.....	20
Figura 16: ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa? .....	21
Figura 17: Diagrama circular que representa a ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas? .....	22
Figura 18: Diagrama circular que representa a ¿El propietario de la empresa motiva a su personal?.....	23
Figura 19: Diagrama circular que representa a ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa? .....	24
Figura 20: Diagrama circular que representa a ¿Ha notado alguna mejora en los procesos? .....	25
Figura 21: Diagrama circular que representa a ¿Todas las actividades se relacionan entre sí? .....	26
Figura 22: Diagrama circular que representa a ¿La empresa escucha sugerencias?.....	27
Figura 23: Diagrama circular que representa a ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones? .....	28

Figura 24: Diagrama circular que representa a ¿Cuenta con una cartera de proveedores?

..... 29

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Número de trabajadores y propietarios de las MYPE.....	34
Cuadro 2: Matriz de operacionalización.....	36
Cuadro 3: Matriz de consistencia.....	3

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación ha sido denominada Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú año 2018, siguiendo la línea de investigación de la escuela de Administración caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las MYPES y gestión de calidad y formalización de las MYPES en el Perú en el campo de las MYPES disciplinadas.

Hoy en día las micro y pequeñas empresas de cevicherías son los negocios más numerosos en la ciudad de Piura, debido a que es un plato muy distinguido y representativo de Perú, tanto así que ha sido declarado Patrimonio Cultural de la nación. El nombre del ceviche viene de la palabra quechua “Siwichi” cuyo significado es *pescado fresco* o *pescado tierno*. (Gastroteca, 2018).

En Perú existen siete puertos pesqueros con mayor producción de pescado fresco para el consumo, que son: Lima, Tumbes, Callao, Ancash, Chimbote, Paita, Talara y Máncora, de los cuales los tres últimos están ubicados en el departamento de Piura, por lo cual, se crean las condiciones perfectas para la preparación del platillo, debido a la alta cantidad de recursos e ingredientes que se pueden encontrar en la región y que son necesarios para la preparación del ceviche. (Produce, s.f)

Esto ha generado que todas las empresas dedicadas a este rubro compitan día a día por la preferencia de los clientes y por mantenerse competitivos en el mercado, ofreciendo



al público una experiencia distinta en cada MYPE, con diferentes características, pero sin perder la esencia de la preparación básica del ceviche en la región.

Por lo tanto, la investigación queda delimitada desde las siguientes perspectivas:

- Temática: por la variable competitividad y gestión de calidad.
- Psicográfica: microempresas rubro restaurante - cevicherías.
- Geográfica: Av. Los Tallanes Piura, Perú
- Temporal: año 2018

Para un análisis más profundo y específico, se ha detallado a las MYPE en estudio utilizando algunas herramientas de gestión. La primera es la cadena de valor, propuesta por Michael Porter, que se define como una herramienta estratégica cuyo objetivo es la identificación de las ventajas competitivas que posee una empresa para hacerle frente a las demandas del mercado. (Abad, 2017)

Entre las actividades primarias de la cadena de valor se tiene a la logística interna en la cual las empresas almacenan su materia prima, en el caso de las MYPE que se están estudiando almacenan su principal materia prima (pescado, mariscos y carne), en congeladores para que dichos productos se mantengan frescos; además se utilizan refrigeradoras para almacenar otros productos como: verdura, frutas y otros productos que necesitan mantenerse a bajas temperaturas para poder preservarse en buen estado.

La segunda actividad primaria de la cadena de valor es la de operaciones que se define como la actividad que engloba los procesos por los cuales pasa la materia prima para convertirse en el producto que se brindará al consumidor. En estas cevicherías cada

empresa tiene su forma de elaborar los platillos; el personal encargado, prepara los insumos sin descuidar la higiene y limpieza de los productos; además, se rigen por recetas típicas que garantizan que el producto logre satisfacer al cliente.

En la actividad de logística externa, la cual se refiere a la forma de almacenar el producto final, se puede decir que en estas empresas no requiere de un almacenamiento dado que el producto principal se debe consumir fresco, en caso contrario no se lograría la total satisfacción del consumidor.

Así mismo, en la actividad de marketing y ventas, la cual se refiere a la forma de publicitar las empresas, se utilizan las redes sociales para lograr una mayor difusión de sus productos. Además, se puede observar que en la parte externa del local se colocan afiches y carteles con el nombre de la empresa acompañado del menú del día con los productos que pueden ofrecer. También se utiliza el marketing de boca a boca debido a que los clientes frecuentes de la empresa suelen recomendar la empresa a otros clientes.

Por otro lado, entre las actividades secundarias se tiene que la infraestructura de estas empresas, cuenta con espacios destinados a las siguientes actividades: un espacio amplio para la colocación de mesas que sean de la comodidad de los consumidores y una cocina con todos los instrumentos necesarios para elaborar los productos como los electrodomésticos, refrigerador, congelador, etc.; además, cuentan con servicios higiénicos. También, se han implementado todas las medidas de seguridad en caso de incendios o accidentes y se encuentra señalizada la zona de seguridad.

La siguiente actividad secundaria es la gestión de recursos humanos y en estas MYPE se ha seleccionado personal que cuente con conocimientos básicos acerca de la comida de la región, sin embargo, también se encuentra personal con estudios en gastronomía. En general, para cubrir los puestos de trabajo se pega un afiche en la parte externa del local con el número de contacto de la empresa e incluso llegan por recomendación de otro trabajador. Se encuentra conformado por cocineros, azafatas, cajera(o) y el propietario.

La tercera actividad secundaria de la cadena de valor es la tecnología, en donde las organizaciones harán uso de electrodomésticos y equipos que serán de gran ayuda a la mejora de la fabricación del producto. De tal forma que, para el servicio de atención al cliente, dichos locales cuentan con televisores, equipos de sonido, ventiladores, congeladores, microondas, licuadora, entre otros, los cuales dejaran con mayor satisfacción al consumidor.

La última actividad secundaria es compras, el cual se basa en la obtención de la materia prima hacia los proveedores. En este caso dichos restaurantes, acuden a los supermercados, mercados mayoristas, terminales o tiendas que tengan dichos ingredientes que se requiere para poder elaborar sus productos. Las compras se deben realizar diariamente ya que de esta forma los insumos se mantendrán en mejor calidad teniendo siempre al alcance los mejores proveedores que facilitan el abastecimiento de los productos que puedan requerir; y así brindarles un buen producto a los consumidores.

Otra forma de analizar las MYPE es detallando las 5 fuerzas de Porter las cuales son herramientas de gestión que permiten determinar cuál es la posición de la empresa frente

a las exigencias del mercado a través del análisis y medición de recursos que posee; por consiguiente, se pueden aplicar estrategias para potenciar sus ventajas y mejorar en sus deficiencias o falencias. (Morales, 2018)

La primera fuerza de Porter es el poder de negociación de los clientes el cual considera que cuanto mayor sea el nivel de competencia de mercado, mayor control tendrá en el proceso de ventas, de tal forma que las MYPE en estudio cuentan con precios fijos en base a lo que vale su producto, por ende, el consumidor no puede interferir en el precio, sin embargo, tiene la total libertad de escoger a que empresa consumirle siempre buscando que llenen sus expectativas.

La segunda fuerza de Porter es el poder de negociación de los proveedores que se define como la capacidad que estos poseen para negociar el precio de la materia prima y, en el caso de estas cevicherías, sería bajo debido a que estas empresas obtienen su materia prima en los mercados de Piura, en los cuales hay mucha competencia y las MYPE pueden optar por comprar a otro proveedor si es que no está de acuerdo con el precio.

La tercera fuerza de Porter es la amenaza de nuevos competidores entrantes que indica el nivel de dificultad que tienen las nuevas empresas al momento de entrar al mercado, en el caso de las MYPE en estudio es alto debido a que los productos tienen bastante demanda y si la nueva empresa es capaz de producir productos de calidad y brindar una buena experiencia al cliente, será capaz de hacer frente a sus competidoras que ya llevan tiempo en el mercado.

La cuarta fuerza de Porter es la amenaza de nuevos productos sustitutivos los cuales son aquellos que pueden reemplazar a otros o satisfacer una misma necesidad, y en el caso de estas empresas, esta amenaza es constante debido a que existen otros restaurantes, pollerías y chifas ubicados cerca de esta avenida.

La quinta fuerza de Porter es la rivalidad entre los competidores donde dichas organizaciones establecen sus tácticas para así lograr posicionarse en el mercado, en este caso las empresas hacen uso de estrategias como: brindarle siempre una buena atención al cliente, contar con buena calidad en el producto ofrecido, ofrecerle un ambiente grato de disfrutar, contar con precios fijos con rebajas, invierten también en su marketing para lograr llegar a más clientes.

Otra forma de analizar las MYPE es utilizando la herramienta de gestión PESTEL, el cual según Trezza (2020) es básicamente un análisis de los factores macroeconómicos que podrían estar afectando a la empresa, es decir un análisis del entorno externo de la MYPE los cuales son:

El factor Político para dichas empresas en el año 2018 el país afronta una crisis política debido a las investigaciones en las cuales se encontró que existía una conexión entre el estado y organizaciones corruptas, las cuales generaron un gran impacto en el país que dieron lugar a protestas por parte de los ciudadanos ya que se encontraban ante un acontecimiento en el cual se vieron implicadas autoridades del estado con cargos importantes y confirmaron la desconfianza que ya se tenía. Esta situación se agravó con la renuncia del ahora ex presidente Pedro Pablo Kuczynski y la posterior disolución del congreso por parte de Marín Vizcarra que ocupó el puesto vacante. (Marañón, 2018)

En el factor Económico, se tiene que en el Perú la economía se encuentra estable debido a que existe un control de la inflación, sin embargo, los resultados económicos no reflejan el bienestar de los ciudadanos tal como se espera de una economía en desarrollo. En este punto, es importante resaltar que existen tres áreas donde se requiere invertir capital para encaminar el país hacia el desarrollo los cuales son: la reforma laboral, debido a que solo un pequeño porcentaje de la PEA es formal; la erradicación de la corrupción, ya que es un grave problema que incide principalmente en la mala utilización de los fondos para las obras públicas tales como hospitales, centros educativos, carreteras, etc.; y poner en marcha una reforma regulatoria que facilite la creación y formalización de micro y pequeñas empresas, ya que debido a esto existe también una alta tasa de informalidad empresarial en el país. (Instituto Peruano de Economía, 2019)

En cuanto al factor socio-cultural, es importante destacar que la sociedad peruana es una de las más orgullosas ya que el país cuenta con diversas características que lo hacen uno de los destinos turísticos más demandados, tanto por sus lugares turísticos, su cultura y principalmente por su gastronomía, pues es uno de los aspectos más valorados ya que cuentan con una gran variedad y originalidad de platos típicos, por lo cual el rubro gastronómico es bastante rentable y los microempresarios han optado por abrir un negocio de cevicherías que logra satisfacer las necesidades de los consumidores tanto nacionales como extranjeros.

En el factor Tecnológico, la sociedad peruana se ha ido adaptando a la globalización y al uso de las TIC, pues actualmente se utiliza para diversos aspectos de la vida de las personas y en las empresas también se busca la utilización de tecnología que facilite la

realización de distintas actividades además del uso óptimo de los recursos y del tiempo. Las empresas en estudio cada día se van adaptando a la tecnología, desde el uso de redes sociales para la publicidad, hasta el uso de electrodomésticos para facilitar el proceso de elaboración de los productos.

En el entorno ecológico, actualmente la sociedad está más preocupada por la contaminación ambiental, por lo que se han creado distintas normas que deben cumplir todas las empresas para reducir el impacto del uso excesivo de los recursos y la acumulación de desechos; por ejemplo, se ha prohibido el uso de bolsas plásticas y se tiene una mentalidad más abierta hacia el reciclaje, tanto que ha impactado en las MYPE en estudio lo cual se puede observar en sus actividades rutinarias al reducir el uso excesivo de plásticos y productos que contaminen el ambiente, además, procuran ahorrar el agua y la energía eléctrica.

En cuanto al factor legal, en el Perú existen normativas que buscan la promoción y creación de las micro y pequeñas empresas, ya que, al ser las principales impulsoras de la economía nacional y la principal generadora de fuentes de empleo, es necesario que se apoye su formalización y crecimiento.

Una de las problemáticas que se encuentra con frecuencia en las cevicherías es la falta de compromiso con la cultura de brindar un buen servicio. Actualmente existe mucha insuficiencia con respecto a la atención al cliente y esto genera un problema tanto para quien recibe el servicio como para la empresa, pues los consumidores se verán insatisfechos con su servicio y optarán por otros lugares donde si puedan satisfacer sus necesidades; es así como dicha empresa perderá clientes y se generarán muchas pérdidas.

Otro punto a tener en cuenta, son sus defectos en el desempeño culinario, puesto que, si el personal no tiene la destreza o habilidad de poder desenvolverse en dicha área, hará que sea lenta su actividad y no logre producir lo que se requirió de manera eficaz y efectiva.

Además de esto, se ha encontrado que muchas empresas carecen de seguridad sanitaria a la hora de desinfectar y preparar los productos para la fabricación de los platillos. Esto es un peligro recurrente en muchas empresas ya que descuidan mucho el ámbito de la higiene y seguridad con la que debe contar, sin embargo, no es un tema que se debe pasar por alto. Los restaurantes de pescados y mariscos (y su cadena de valor) son los más vulnerables en lo que respecta a los términos de salubridad. Se tiene que tener en cuenta las normas de seguridad que se establece en todo negocio al momento que se desarrollan las actividades.

Existe una ley de seguridad y salud en el trabajo que se encuentra vigente en el Perú desde el 2011, y establece el marco normativo legal que es obligatorio y en el cual indica que toda organización debe tener un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y en caso de que se incumplan, se podrá penalizar a las empresas con multas exorbitantes que se pueden dar tras una falta leve, grave o demasiado grave.

Una falta leve es el no contar con un mapa de riesgos o no difundir algún estándar en seguridad y salud en el trabajo; una falta grave se presenta cuando un trabajador no tenga un EPP (Equipo de protección personal) y una falta demasiado grave implica que la empresa no cuente con un comité ni reglamento de seguridad y salud en el trabajo.



En este sentido desde el 8 de julio del año 2017 los inspectores de S podrán hacer uso en tan solo un día en aplicar un monto máximo de multa de hasta 300 unidades Impositivas tributarias (UIT). Una UIT hoy en día está en s/ 4,050 esto implicaría que una multa máxima estaría más o menos en s/ 1'200,000 en tan solo una tarde de inspección. (Diario Gestión, 2017)

Todas estas problemáticas ocasionan una imagen negativa de la gastronomía peruana, y ocasionan que la empresa no consiga la confianza del cliente y, por ende, no logré obtener el éxito que se planteó como objetivo o meta. También se generarían pérdidas de inversión y empleo, ya que, al momento de abrir un negocio, se tiene planeado capacitar tanto al personal de trabajo como invertir en la infraestructura, materiales y materia prima que necesitan para llevar a cabo las actividades. Además, estará expuesta a posibles multas, y perderá la oportunidad de ser valorada y reconocida por consumidores más exigentes que pudieran darle el prestigio que necesita para posicionarse entre las empresas líder en el rubro gastronómico.

Actualmente son pocas las empresas de cevicherías en Piura que, si están pendientes de las características que deben tener para poder llevar a cabo un negocio con todas las reglas, normas de seguridad y sanidad, y para lograrlo, los empresarios optan por capacitarse a sí mismos y a los colaboradores con el objetivo de realizar una retroalimentación y así puedan ofrecerles a los clientes un buen servicio.

En conclusión, el problema que se ha identificado es: ¿Cómo es la competitividad y la gestión de calidad en las MYPES en el rubro de restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018?

Por consiguiente, ayudará a conseguir el objetivo general, el cual es describir la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú 2018. Para lograr cumplir el objetivo general, se han formulado objetivos específicos los cuales son:

- (a) Determinar los elementos de la competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018.
- (b) Identificar las estrategias de la competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018.
- (c) Analizar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes Piura, Perú Año 2018.
- (d) Averiguar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes Piura, Perú Año 2018.

Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes: con respecto a los elementos de la competitividad se determinó que el 90% (242) de los clientes indican que si han consumido un producto innovador y referente a sus estrategias de competitividad el 88% (23) de los trabajadores indicaron que si invierten en la adquisición de equipos que facilitan la elaboración del producto. Con respecto a los beneficios de la gestión de calidad el 94% (254) de los clientes indican que, si se encuentran satisfechos con el producto que le brinda la empresa, y por último con relación a sus principios de la gestión de calidad el

96%(258) de los clientes indican que el producto que ofrece la empresa si cumple con sus expectativas.

Se concluyó sobre la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú año 2018 se determinó que las empresas presentan elementos propios de una empresa competitiva debido a que realizan estrategias que las ayudan a mantenerse en el mercado, además, obtienen beneficios que se producen gracias a la eficiente aplicación y uso de principios de gestión de calidad lo que les ayuda a mantenerse enfocados en la satisfacción del cliente.

Esta investigación se da dentro de un punto de vista:

-Teórica: Porque esta búsqueda permite al alumno el incremento de conocimientos acerca de las variables en estudio que en este caso son Competitividad y Gestión de Calidad, logrando que el investigador pueda profundizar de esta manera en las dimensiones: elementos y estrategias y, beneficios y principios de gestión de calidad. (Hernández, 2015)

-Práctica: La elaboración de esta investigación sobre competitividad y gestión de calidad se acerca a los fenómenos reales y en caso de que sea preciso utilizarla, se puede solucionar una determinada problemática, siendo así que es pertinente para plantear una estrategia de mejora en las MYPES en estudio. (Meneses, 2016)

-Metodológica: Esta investigación se apoya del método científico, como también utiliza distintas fuentes primarias y secundarias para así obtener los datos, por consecuente, contribuye a la conceptualización de las variables en estudio. Por otro lado,

se ha determinado un tamaño de población, muestra y se ha elaborado un cuestionario para el recojo de datos e información de acuerdo a las variables competitividad y gestión de calidad. (Hernández, 2015)

-Social: Este estudio aporta a la ampliación de conocimientos y conceptos sobre las variables de competitividad y gestión de calidad en relación de las MYPE rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes, lo cual atribuye conocimientos sobre este rubro en la región Piura. (Hernández, 2015)

- Institucional: A través de este trabajo de investigación, se busca dar relevancia a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Profesional: Con esta investigación se busca lograr las metas de la autora para así lograr la calificación aprobatoria del curso de Taller de investigación IV, para aumentar y enriquecer los conocimientos acerca de la competitividad y gestión de calidad, basadas en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes, Así mismo de elaborar y sustentar un trabajo de investigación es un requisito fundamental para poder obtener el grado académico de bachiller en la carrera de administración, sobre todo en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote exige la presentación de un trabajo práctico que va a la nueva ley publicada por la SUNEDU la cual aprueba “ El reglamento del Registro Nacional de trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales” para que mediante la sustentación de este optar por estos. (Sunedu, 2019)

Finalmente, se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La técnica de recojo de datos es la encuesta

y el instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de nivel dicotómico que se realizarán a los trabajadores, propietarios y clientes de las MYPE como objeto de estudio.

## II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Variable

##### **Competitividad Internacional**

Calderon (2015) presentó para la Universidad Nacional De Colombia la tesis titulada *“Análisis de la competitividad empresarial en las pymes del sector del calzado del barrio El Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano*. La metodología fue cualitativa e inductiva. Su objetivo general fue analizar la competitividad empresarial de las PYMES del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del estudio del capital humano y su contribución al mejoramiento de la competitividad empresarial de estas PYMES. Se concluyó que la falta de continuidad de las políticas de competitividad de un gobierno a otro, generó principalmente que no mejorará la competitividad empresarial en las PYMES en ninguno de los dos periodos presidenciales.

Vaca (2016) presentó para la Escuela Politécnica Nacional la tesis titulada *“Diagnóstico de la competitividad de las grandes empresas del sector textil del Distrito Metropolitano de Quito afiliadas a La Asociación De Industriales Textiles Del Ecuador durante el periodo 2015”*. Se aplicó la metodología propuesta por World Competitiveness Yearbook. Tuvo como objetivo determinar el nivel de competitividad de las grandes empresas del sector textil del Distrito Metropolitano de Quito afiliadas a la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador, Mediante la identificación de factores determinantes de competitividad de las grandes empresas el sector en estudio. Se concluyó que un 25% del sector menciona que las ventajas competitivas del sector respecto a mercados

internacionales no se deben a la mano de obra barata ni a productos únicos, ya que consideran que Ecuador posee una de las manos de obra más cara de Latinoamérica, y mencionan que tampoco posee productos únicos ya que sus productos como hilos, lana, algodón y gasas son comunes en el mercado.

Vinuesa (2019) presentó para la Escuela Politécnica Nacional la tesis titulada *“Diseño de un modelo de gestión empresarial para mejorar la competitividad de las empresas de servicios de construcción de infraestructura eléctrica en el distrito Metropolitano De Quito D.M.Q. Estudio Del Caso: Vinueza & Vinueza Construcciones S.A.”* Se aplicó la metodología exploratoria y descriptiva. Su objetivo general es diseñar un modelo de gestión empresarial para mejorar la competitividad de las empresas de servicios de construcción de infraestructura eléctrica del Distrito Metropolitano de Quito D.M.Q. Estudio del caso: Vinueza & Vinueza Construcciones S.A. Tuvo como conclusión que es preciso plantearse una estrategia para generar una ventaja competitiva a largo plazo, que le permita a la empresa ingresar a nuevos mercados, y consolidarse como referente de calidad en su campo de acción como se ha explicado en el presente estudio.

## **Nacional**

Cruz (2016) presentó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la tesis titulada *“Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico en Tumbes, 2016.* Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental. Su objetivo general fue determinar las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016. Tuvo como conclusión que uno de los factores competitivos en las MYPES es la

innovación por lo cual, el 58% de las empresas indica que si tiene la necesidad de cambiar y ser competitivo, es decir, las empresas se hacen competitivas al cumplirse dos requisitos fundamentales: primero, estar sometidas a una presión de competencia que las obligue a desplegar esfuerzos sostenidos por mejorar sus productos y su eficiencia productiva; y, segundo, estar insertas en redes articuladas dentro de las cuales los esfuerzos de cada empresa se vean apoyados por toda una serie de externalidades, servicios e instituciones.

Martinez (2015) presentó para la universidad católica los Angeles de Chimbote la tesis titulada *“Caracterización de la competitividad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del distrito de Huarney, periodo 2012-2013”*. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Su objetivo general fue describir las principales características de la competitividad de la Micro y pequeña empresa (MYPE) del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de Huarney, periodo 2012-2013. Tuvo como conclusión referente a la competitividad que la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPE) creen que sus clientes los eligen solo por la buena atención, y también la mayoría cree que sus micro y pequeñas empresas (MYPE) no son competitivos, y que tienen a sus clientes satisfechos vendiendo productos de calidad, la mayoría no ha tenido problemas con sus clientes.

Villalta (2016) presentó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la tesis titulada *“Caracterización De La Competitividad Y Capacitación De Las Mypes Rubro Metal Mecánica En Tumbes, 2016*. Fue de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental de corte transversal. Tuvo como objetivo general determinar las características de la Competitividad y capacitación de Mypes rubro Metal Mecánica En



Tumbes, 2016. Se concluyó que el 48% de las empresas realiza diseños nuevos lo cual aumenta los factores de competitividad dentro del mercado tumbesino, dando un respaldo al capital corriente en el cual se invierte el 60%, por la diferenciación de sus productos y servicios en el rubro metal mecánica; ya que la estrategia competitiva trata de establecer una posición provechosa y sostenible contra las fuerzas que determinan la competencia en el sector industrial.

### **Regional**

Cordova (2019) presentó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la tesis titulada “*Relación entre factores de calidad y competitividad de las mypes rubro restaurantes en AA.HH. Las Malvinas distrito Veintiséis De Octubre (Piura) – 2017*”. La metodología fue de tipo correlacional, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Su objetivo general fue determinar la relación entre los factores de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Las Malvinas - Distrito 26 de octubre (Piura) - 2017. Tuvo como conclusión que la relación entre los factores de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Las Malvinas - Distrito Veintiséis de octubre (Piura) – 2017 es directa. De esta forma se recomienda a las MYPE de estudio, que si se desea desarrollar competitividad también se debe administrar adecuadamente la calidad del producto o servicio.

Ramirez (2018) presentó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la tesis titulada “*Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro restaurante- Felipe Cossio del Pomar Castilla- Piura, 2018*”. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Su objetivo

general fue determinar las características de la capacitación y competitividad en las MYPES de servicios rubro Restaurantes – Felipe Cossio del Pomar – Castilla – Piura 2018. Tuvo como conclusión que, en referencia a los factores determinantes de la competitividad, los clientes consideran que el aprendizaje es fortalecido por la experiencia y las habilidades; por otro lado la tecnología contribuye en los diseños de los procesos para una mejor atención; así también los almacenes se encuentran ubicados muy cercanos al área de producción permitiendo disminuir altamente el costo seguidamente el factor de las relaciones se maneja adecuadamente con proveedores y clientes ayudando a la capacidad para flexibilizar o suavizar los costos en beneficio del cliente.

Suluco (2016) presentó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la tesis titulada “*Caracterización de la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurantes en la urbanización Los Rosales – Piura año 2016*”. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Su objetivo general fue describir las características que tiene la competitividad y el kaizen en las MYPE rubro restaurantes en la urbanización Los Rosales – Piura año 2016. Tuvo como conclusión que la competitividad se caracteriza por su eficiencia, calidad, innovación; y, en cuanto al kaizen, se caracteriza por los estándares de calidad, mejora continua, mejora de resultados; los precios de las MYPE no son considerados caros, por el contrario, han sido prefijados de manera adecuada para atraer a los clientes, elevando las ventas y la competitividad.

## 2.1.2 Variable Gestión de Calidad

### Internacional

Cupuerán (2017) presentó para la Universidad Técnica del Norte la tesis titulada *“La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito “Bola Amarilla”* Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Su objetivo general fue gestionar los procesos del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”, basado en un modelo de gestión de calidad. Se tuvo como conclusión que, de acuerdo al diagnóstico efectuado en la entidad, con relación a la situación actual del área administrativa y al cumplimiento de requisitos de la ISO 9001:2015, se determina que no se encuentra desarrollada la normativa o procesos que agreguen calidad a su gestión. Por lo tanto, al no existir parámetros de un sistema de gestión de calidad, no es posible solventar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo.

Maldonado (2018) presentó para la Universidad Católica De Colombia su tesis titulada *“Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001 De 2015 para la asociación de reciclaje “Mym Universal S.A.S”*. La metodología empleada fue exploratorio, documental y descriptivo. Tuvo como objetivo general elaborar una propuesta para un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 de 2015 para la Asociación de Reciclaje MYM UNIVERSAL S.A.S. Se concluyó que, con el fin de proveer una aplicación de la norma y una orientación a la estructuración de las actividades, se realizó un diagnóstico documental y de campo, para definir la estructura de procesos teniendo presente las características del ciclo Deming y la secuenciación de las

actividades, es importante resaltar que la aplicación de conocimientos se enfocó en conceptos que fueran de fácil entendimiento para las personas que laboran en la organización.

Pérez (2017) presentó para la Universidad Andina Simón Bolívar su tesis titulada *“Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”*. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa Construecuador S.A. Se concluyó que se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad, a más de que la nueva actualización de esta norma se ajusta a la realidad actual de las organizaciones.

### **Nacional**

Torres (2016) Presentó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la tesis titulada *“Caracterización de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio-rubro cevicheras del P, J Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013”*. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Su objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio- rubro cevicherías del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013. Tuvo como conclusión que la mayoría de los representantes de las MYPE encuestadas mantienen los estándares de calidad en su empresa, por lo cual, perciben que es necesario aplicar una gestión de calidad que le proporcione como

resultado clientes satisfechos. Además, los representantes afirmaron en su mayoría que el área que ha desarrollado más su tiempo gerencial es el área de RR.HH. pues sigue siendo el motor de empuje para su óptimo funcionamiento.

Valderrama (2015) presentó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la tesis titulada “*Gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014*”. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Su objetivo general fue describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014. Tuvo como conclusión que los clientes antes de adquirir los productos tienen en cuenta la calidad y el precio como requisito de compra con un 46.7% en calidad y en el precio con 33.3%; la variación que hay entre las dos es mínima por lo tanto se debe trabajar en los dos factores de manera equitativa. Por otro lado, tenemos que estas empresas determinan su calidad a través de su materia prima con las que trabajan con un 40% y las demás en la mano de obra con los que cuentan para sus procesos con un 33.3%.

Vásquez (2016) presentó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote la tesis titulada “*Gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el sector servicios, Restaurant Cevichería, del distrito de Callería año 2016*”. Fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo. Su objetivo general fue describir los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las MYPE en el sector servicios Restaurant Cevichería, del distrito de Callería. Se tuvo como conclusión que el 69.20% no conocen el alcance de la gestión de calidad, y solo algunas tienen la iniciativa de hacerlo, por lo cual ponen en

práctica manuales y procedimientos o documentos de control, sin embargo no han definido su estructura orgánica, misión, visión y valores. El 84.6% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad, facilitará a su empresa una proyección sostenible en el futuro.

## **Regional**

Marchan (2019) presentó su tesis para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulada “*Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE rubro restaurante en la Urbanización Santa Ana Piura, año 2017*”. La investigación fue de metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte trasversal. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE rubro restaurantes de la urbanización Santa Ana-Piura, año 2017 y se concluye que con respecto a los principios identificados de gestión de calidad en los restaurantes de la Urbanización Santa Ana – Piura; se tienen mucho énfasis en el enfoque al cliente, donde se preocupan por conocer sus necesidades ya que cada vez estos se vuelven más exigentes y por ello se debe de cumplir sus expectativas; así mismo que deberían contar con guías de gestión de calidad para poder tomar las mejores decisiones y disminuir riesgos.

Montalban (2018) presentó su tesis para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulada “*Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Almirante Miguel Grau-Piura año 2018*”. se aplicó la metodología descriptiva y en la cual se diseñó un cuestionario de 29 preguntas. Tuvo como objetivo general, analizar las características de la Gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro Restaurantes AA. HH Almirante miguel Grau - Piura,

año. Se concluyó que, con respecto a gestión de calidad, los propietarios manifiestan que el 60% de su MYPE cuenta con una mejora de un grado de satisfacción con el servicio para los clientes y el 40.% creen que el restaurante aún no cuenta con mejora de grado de satisfacción con su servicio, Además, respecto a la competitividad, los clientes manifiestan que el 50 % de los restaurantes aún le falta cumplir las necesidades que tiene cada cliente y de realizar evaluaciones para su personal de trabajo en cuanto la atención. Asimismo, el 50% de los clientes encuestados afirman que con el tiempo los restaurantes han ido mejorando en su atención, obteniendo mejores resultados.

Pintado (2020) presentó su tesis para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulada *“Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, Rubro Restaurantes Del Centro De Paita - Piura, Año 2017”* La metodología aplicada fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal. Se estableció como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro restaurants del centro de Paita – Piura, año 2017. Se concluyó respecto a la gestión de calidad que el 100% de encuestados señala la calidad del producto como uno de los beneficios de gestionar la calidad, por otro lado, el 75% de encuestados opina que es importante la gestión de calidad porque permite la innovación en la cocina. Con respecto al servicio al cliente se obtuvieron resultados del 100% de encuestados, que determinan al trabajo en equipo como el principal factor del servicio al cliente, así mismo el 89% dice que es importante aplicar estrategias para medir la satisfacción en cuanto a la atención al público.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Variable Competitividad**

Según Avalos (2009), la competitividad es la capacidad que tiene una organización para operar y crecer rentablemente, es decir, crear valor para sus propietarios, en un mercado donde operan competidores exitosos. Una empresa logra competitividad estratégica cuando formula e implanta con éxito una estrategia que le permite obtener un retorno superior sobre el capital en ella invertido, incrementando de esta manera su valor. (Rubio, 2017)

Según la European Management Forum (1980), la competitividad es una medida de la capacidad inmediata y futura de los industriales de diseñar, producir y vender bienes cuyos atributos en términos de precios y más allá de los precios se combinarán para formar un paquete más resaltante que el de productos similares ofrecidos por los competidores, su juez final sería entonces el mercado. (Psicofisiología CUC, 2016)

En conclusión, estos autores se refieren a la competitividad como un proceso en el cual se implantan estrategias que tienen como objetivo la obtención de un atributo que implique posicionar a la organización dentro del rango de las empresas exitosas; por ende, será capaz de crear valor agregado, utilizar la innovación tecnológica en sus procesos, predecir y satisfacer las necesidades de los consumidores, es decir, el mercado y por último y no menos importante, mantener su rentabilidad equilibrada.



### 2.2.1.1 Elementos de una empresa competitiva

Ferraz, Kupjer, y Looty (2004), refieren que una organización se puede considerar competitiva siempre y cuando sea capaz de poder formular y aplicar estrategias que puedan lograr que se coloquen en una posición de mercado sostenible o amplio en el segmento de la industria donde opera; por lo tanto, para que una organización se considere competitiva tiene que presentar una buena imagen, contar con una buena ubicación, tener una prestación adicional al producto, los precios deben estar al alcance del consumidor, sin dejar de dar una buena calidad del producto. Además, indican que deben presentar cuatro elementos: (Sobrados, 2015)

- **Ventajas en materia de costos:** dicha competencia está basada en el costo que se predomina en productos básicos los cuales no son diferenciados, por ello las empresas se vuelven competitivas si tienen el costo unitario más bajo y un mayor volumen de producto, de esta manera controlan el acceso a insumos y a sistemas logísticos eficientes lo que permite reducir costos de los insumos y de distribución.
- **Diferenciación de producto:** La estrategia de diferenciación le permite a una organización, la cual compite en un rubro en el que tiene muchos rivales, ofrecer un producto que sea capaz de destacar gracias a ciertas características, cualidades, tecnologías, etc. Que logran hacerlo único o diferente de los demás productos que existen en el mercado o que las empresas rivales poseen, por ende, cuando se aplica esta estrategia de manera correcta, le da al cliente un valor agregado.
- **Capacidad de respuesta:** las empresas apuntan a dicho mercado para llegar a consumidores específicos, estratificados según el ingreso, la educación u otros

criterios. La empresa cuenta con la capacidad de satisfacer la demanda del público objetivo.

### **2.2.1.2 Estrategias de la competitividad**

Samuel (2018) indica que existen muchas áreas en las empresas las cuales se pueden corregir y obtener un buen nivel de competitividad, además se obtiene rentabilidad, logra fortalecerse y consolida su marca a un futuro; de tal manera que crece, se transmite a otros mercados y logra volverse confiable para dichos clientes. Estas son algunas estrategias para hacer competitivas a las empresas:

- **Estrategia de crecimiento:** implica la introducción de nuevos productos o la adición de nuevas características para los productos existentes.
- **Estrategia de diferenciación de productos:** cuando tienen una ventaja competitiva, como la calidad o servicio superior; además puede ayudar a una empresa a crear lealtad de marca.

Por otro lado, Miranda, Ortiz, Ordoñez, & Zárata (2016) proponen otros tipos de estrategias competitivas:

- **Estrategia de precio diferenciado:** consiste en cobrar precios altos por un producto, en particular durante la fase de introducción; Sin embargo, tiene que haber algo especial en el producto para que los consumidores paguen el precio exorbitante.
- **Estrategia de adquisición:** supone la compra de otra empresa, o de una o más líneas de productos de dicha empresa.

## **2.2.2 Variable Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo el evitar posibles errores o desviaciones que se lleguen a presentar en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo; además, tratan de garantizar la calidad, no solo del producto final, sino que también del proceso por el cual se obtienen estos productos. (ISO 9001, 2018)

Por otro lado, es una serie de procesos sistemáticos los cuales permiten a cualquier organización planear, ejecutar y lograr controlar las actividades que se llevara a cabo; así mismo garantizará estabilidad y consistencia en el desempeño para lograr cumplir las expectativas de dichos clientes. (Raffino, 2020)

La calidad también trata de que las empresas logren desempeñar sus grupos de interés mediante la mejora de productos, servicios, procesos, sistemas, hasta llegar a asegurar que toda la organización se encuentre en forma y sea efectiva. (School Business Eipe, 2020)

### **2.2.2.1 Beneficios**

Según ESAN (2018) el uso de un sistema de gestión de calidad puede generar una mayor eficacia que de cierta manera estimula anímicamente a los empleados, hasta puede llegar a dotar a una organización haciendo reconocimiento internacional, pero esto solo son algunas de las ventajas, por ende, se tiene que los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad son los siguientes:

- **Generar mayor eficiencia:** se implementa pautas para ser seguidas por todos los trabajadores con el único fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones que sean más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero.
- **Estimula la moral de los empleados:** se enfoca en que los trabajadores se encuentren motivados y satisfechos, ya que de esta manera se desempeñarán adecuadamente en la organización.
- **Ofrece reconocimiento internacional:** el objetivo de muchas empresas es exportar a nivel internacional, y la acreditación ISO contribuirá en gran medida a establecer la credibilidad en el ámbito comercial internacional.
- **Mejora la gestión de procesos:** los directivos pueden aprender qué mejoras son necesarias en un negocio mediante un sistema de documentación y análisis; donde se llevará a cabo un procedimiento cuidadosamente planificado e implementado el cual garantizará la toma de decisiones correctas para el negocio y la eliminación de los posibles riesgos de cualquier error costoso.
- **Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente:** proporciona a las empresas el marco para revisar periódicamente si sus necesidades logran ser satisfechas, con el objetivo de una mejora continua.

#### **2.2.2.2 Principios de la gestión de calidad**

La norma ISO 9001 (2017) indica que existen ocho grandes premisas que se emplean para transmitir a la alta dirección de las empresas, las cuales son los principios de la gestión de calidad. Estos son:

- **Enfoque al cliente:** se tiene que comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, de tal manera que se esforzará en exceder a las expectativas de sus empleados.
- **Liderazgo:** Los líderes de la empresa establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa, por ende, deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los trabajadores pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.
- **Participación del personal:** el personal es una pieza esencial de la empresa, el cual al tener su mayor compromiso posibilita el uso de sus habilidades para con la empresa.
- **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identifica, entiende y gestiona los procesos interrelacionados como un sistema, aporta a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.
- **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

### **2.3 Hipótesis**

Dado a que la siguiente investigación es de tipo descriptiva, esta no presenta ninguna hipótesis a formular, ya que según Zita (2020) la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. En este caso podríamos decir también que la hipótesis es nula, debido a que la variable independiente no tiene efecto alguno en la variable dependiente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Esta investigación es cuantitativa porque va a permitir que se realice un estudio estadístico en base a la recolección de información. Según la Universidad de Alcalá (2018), el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Además, lleva un criterio en sus pasos es lineal así que no se puede saltar un paso.

#### **3.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo, ya que hace referencia de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, en esta presente investigación se va a determinar el nivel de estudio de caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes Piura, Perú Año 2018. (Zita, 2020)

#### **3.3 Diseño de la investigación**

El diseño que se empleará en esta investigación es de no experimental ya que no se manipula deliberadamente variables, se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para así analizarlos con posterioridad. Y es de corte transversal porque los datos que se recopilan es en un tiempo específico. (Rodríguez, 2018)

### **3.4 Universo y muestra**

#### **3.4.1 Población**

##### **Variable Competitividad**

Se utilizó una población finita de propietarios y trabajadores y una población infinita de clientes de las MYPE formales existentes en el rubro restaurantes cevicherías ubicado en la Av. Los Tallanes - Piura. Se realizó esta selección debido a que son necesarias las tres fuentes para medir cada uno de los indicadores de las dimensiones “elementos y estrategias de la competitividad” y se consideró como criterio de inclusión el que las empresas se encuentran formalizadas, es decir que tienen su respectivo RUC, además, que se dedican al rubro de cevicherías.

##### **Variable Gestión de calidad**

En esta variable, también se utilizó una población finita de propietarios y trabajadores y una población infinita de clientes de las MYPE formales existentes en el rubro restaurantes cevicherías ubicado en la Av. Los Tallanes - Piura. Se realizó esta selección debido a que son necesarias las tres fuentes para medir cada uno de los indicadores de las dimensiones “beneficios y principios de la gestión de calidad” y se consideró como criterio de inclusión el que las empresas se encuentran formalizadas, es decir que tienen su respectivo RUC, además, que se dedican al rubro de cevicherías.

#### **3.4.2 Muestra**

- Se ha determinado una muestra de 3 propietarios de 3 MYPE formales existentes en el rubro restaurantes cevicherías ubicados en la Av. Los Tallanes Piura; y, al



ser una cantidad menor a 50, no necesita que se aplique la fórmula para hallar la muestra. (Carlos, Contreras, & Victoria, 2019)

- Se ha considerado una muestra de 26 trabajadores de las 3 MYPE en estudio, por lo tanto, al ser una cantidad menor a 50, no necesita que se aplique la fórmula para hallar la muestra. (Carlos, Contreras, & Victoria, 2019)

**Cuadro 1: Número de trabajadores y propietarios de las MYPE**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>	<b>N° DE PROPIETARIOS</b>
MYPE 1	10	1
MYPE 2	9	1
MYPE 3	7	1
<b>Subtotal</b>	26	3
<b>Total</b>		26

Fuente: Elaboración propia

- Debido a que no se conoce el número exacto de clientes en las MYPE al ser una población infinita se concluyó que para llevar a cabo la investigación era necesario aplicar la fórmula para hallar la muestra representativa, por lo cual la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.645^2 \times 0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.05}$$

$$n = 270$$

n: Representa el tamaño de la muestra

Z: Es el nivel de confianza que este caso será de 90% cuyo valor estadístico está representado por 1.645

e: Representa el margen de error permitido que este caso será un máximo de 5%

p: Es la probabilidad de éxito o de proporción esperada que en este caso es de 50% que se representa como 0.5.

q: Es la probabilidad de error o fracaso, que en esta oportunidad será de 50% es decir de un 0.5

Para la aplicación del instrumento a las 3 MYPE en estudio, se consideró realizar una estratificación por conveniencia, debido a que se repartió equitativamente el número de clientes obtenido a través de la fórmula (270) y se obtuvo que se encuestaría a 90 por cada empresa. Cabe resaltar, que la aplicación del instrumento se realizó en una semana para lograr llegar el número exacto.

<b>ESTRATIFICACIÓN</b>	
<b>Empresas</b>	<b>Clientes</b>
MYPE 1	90
MYPE 2	90
MYPE 3	90
<b>Total</b>	<b>270</b>

*Elaboración propia*

### 3.5 Definición y operacionalización de variables

**Cuadro 2: Matriz de operacionalización**

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Nivel de respuesta</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Fuente</b>
<b>COMPETITIVIDAD</b>	Según Avalos (2009), la competitividad es la capacidad que tiene una organización para operar y crecer rentablemente, es decir, crear valor para sus propietarios, en un mercado donde operan competidores exitosos. (Rubio, 2017)	<b>Elementos</b>	Ventajas en materia de costos	La dimensión “elementos” se medirá con los indicadores: “ventajas en materia de costos, diferenciación de producto” con el instrumento cuestionario.	Dicotómico	Encuesta y cuestionario	Propietario, trabajador y cliente
			Diferenciación de producto				
			Capacidad de respuesta				
		<b>Estrategias</b>	Estrategia de crecimiento	La dimensión “estrategias” se medirá con los indicadores: “estrategia de crecimiento, estrategia de diferenciación de productos, estrategia de precio diferenciado” con el instrumento cuestionario.			
			Estrategia de diferenciación de productos				
			Estrategia de precio diferenciado				

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Nivel de respuesta	Técnica e instrumento	Fuente
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo; además, tratan de garantizar la calidad, no solo del producto final, si no del proceso por el cual se obtienen estos productos. (ISO 9001, 2018)	<b>Beneficios</b>	Generar mayor eficiencia	La dimensión “beneficios” se medirá con los indicadores: “generar mayor eficiencia, estimula la moral de los empleados, mejora la gestión de procesos, ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente” con el instrumento cuestionario.	Dicotómico	Encuesta y cuestionario	Propietario, trabajador y cliente
			Estimula la moral de los empleados				
			Mejora la gestión de procesos				
			Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente				
		<b>Principios</b>	Enfoque al cliente	La dimensión “principios” se medirá con los indicadores: “enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor” con el instrumento cuestionario.			
			Liderazgo				
			Participación del personal				
			Enfoque basado en procesos				
			Enfoque de sistema para la gestión				
			Mejora continua				
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión							
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor							

### **3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.6.2 Técnica:**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicará a trabajadores, clientes y propietarios de las MYPE del rubro restaurantes cevicherías ubicado en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018.

#### **3.6.3 Instrumento:**

Para el recojo de información, se utilizaron tres cuestionarios compuestos de una serie de preguntas dirigidas a los trabajadores, propietarios y clientes de las MYPE del rubro restaurantes cevicherías ubicado en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018 y que están elaboradas en base a los indicadores de las variables de competitividad y gestión de calidad. La recolección de datos se realizó en una semana.

### **3.7 Plan de análisis**

Para el análisis de la información recolectada se ha utilizado algunos programas de Microsoft: Word y Excel, esto con la finalidad de organizar los resultados en tablas y gráficos que representan las respuestas de las encuestas aplicadas a los trabajadores, clientes y propietarios de las MYPE que son objeto de estudio.

### 3.8 Matriz de consistencia

**Cuadro 3: Matriz de consistencia**

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
	GENERAL	ESPECÍFICOS			
¿Cómo es la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE en el rubro de restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018?	Describir la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018	(a) Determinar los elementos de la competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018.	Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos</li> <li>- Estrategias</li> </ul>	<b>Tipo:</b> Descriptiva <b>Nivel:</b> Cuantitativo <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental, transversal <b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta y cuestionario
		(b) Identificar las estrategias de la competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018.			
		(c) Analizar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018	Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beneficios</li> <li>- Principios</li> </ul>	
		(d) Averiguar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018.			

*Elaboración: propia*

### **3.9 Principios éticos**

En este trabajo de investigación se subrayan los siguientes principios éticos:  
(ULADECH, 2019)

Protección a las personas: por lo tanto, la información que se llegó a recolectar en la presente investigación mediante la encuesta y el cuestionario solo se utilizará para la elaboración de este trabajo académico de investigación para el curso de investigación I, II, III, IV, la cual no será publicada ni divulgada con otros fines.

También se tiene el principio de Cuidado al medio ambiente y la biodiversidad: en la cual toda investigación que llegue a involucrar el medio ambiente, animales y plantas, deben evitar daños y así mismo gestionar acciones que ayuden a maximizar acciones y disminuir efectos desfavorables.

Por otro lado, también se tiene el principio de Libre participación y derecho a estar informado: los individuos que lleven a cabo actividades de investigación están en todo derecho de estar informados sobre el propósito la finalidad de la investigación. También es de gran importancia que toda investigación debe contar con la declaración de voluntad, libre, informada, inequívoca y específica.

A continuación, el principio de beneficencia no maleficencia: en el cual este trabajo de investigación puede ser utilizado en beneficio de las MYPE que son objeto de estudio, para que haya mejoras en la competitividad y gestión de calidad en las MYPE en Los Tallanes. Así mismo el investigador debe tener en cuenta el no causar daño, el disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.



A continuación, el principio de justicia, en el cual se basa en tratar con el mismo respeto, trato justo y sin discriminar a las personas que quieran participar en la investigación, así mismo respetar la decisión de aquellos que no quieran hacerlo.

Finalmente, el principio de integridad científica, el cual hace referencia a que el estudiante investigador debe mostrar una actitud que corresponda con el perfil de un integrante perteneciente a una entidad educativa respetable, en otras palabras, siendo siempre responsable, respetuoso y amable en presencia de los participantes de la investigación para así poder tener un trato que favorezca a ambas partes.

## 4 RESULTADOS

### 4.4 Resultados

#### 4.4.2 Variable: Competitividad

**Tabla 1:** *¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	251	93%
No	19	7%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia.

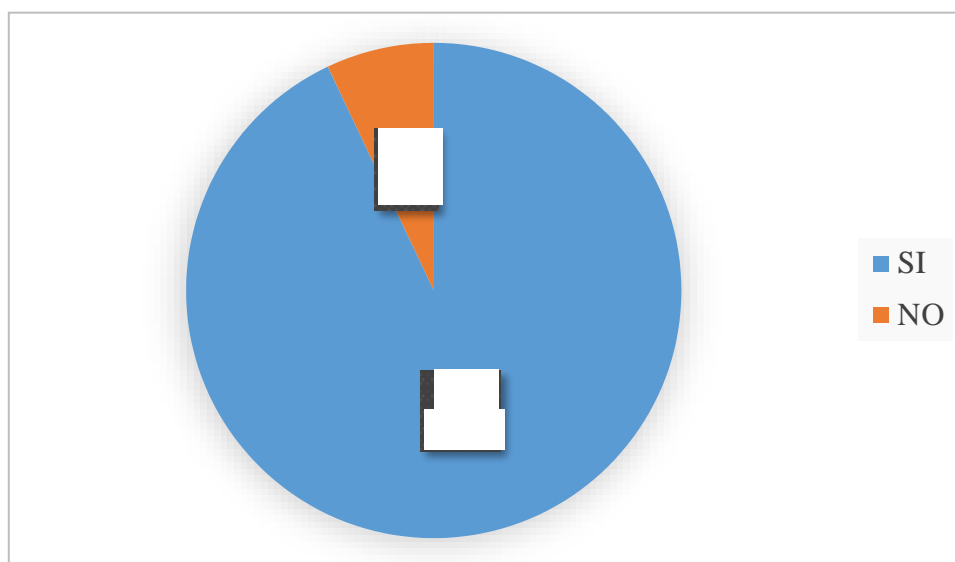


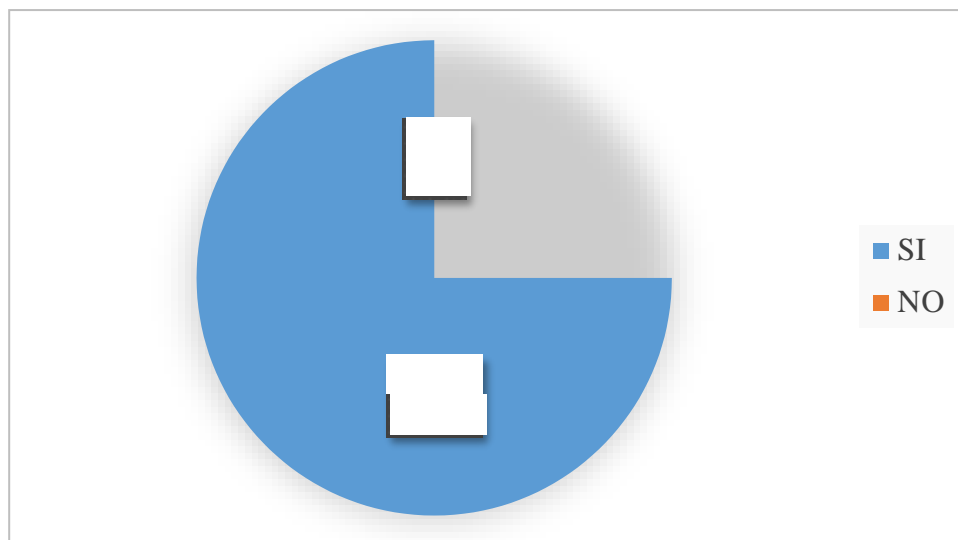
Figura 1: Diagrama circular que representa a ¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad?  
Elaboración propia

En la tabla 1 y figura 1 se puede determinar que el 93% (251) de los encuestados respondieron que las empresas si adquieren insumos de buena calidad; sin embargo, un 7% (19) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 2:** *¿Puede visualizar una disminución de costos?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	3	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios y trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia.



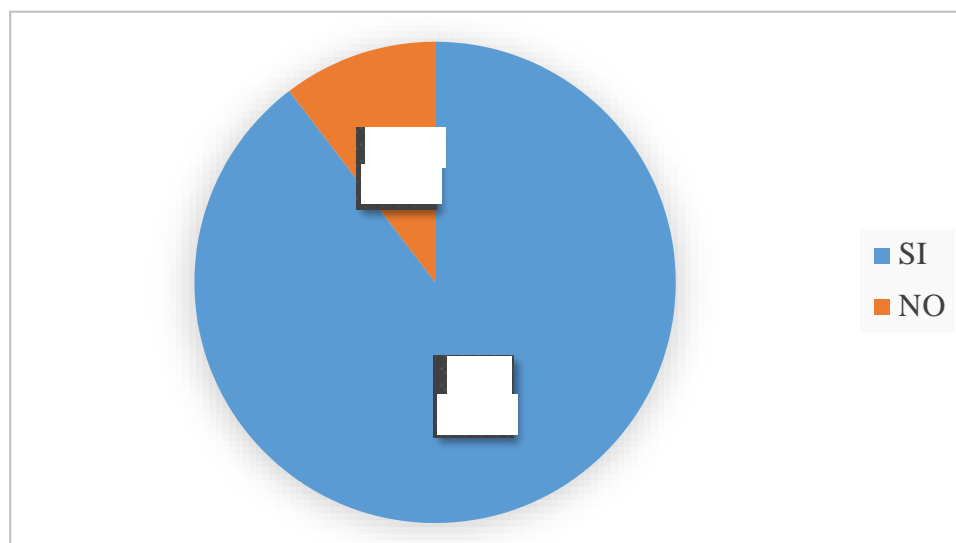
*Figura 2:* Diagrama circular que representa a *¿Puede visualizar una disminución de costos?*  
Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 2 se puede determinar que el 100% (3) de los encuestados respondieron que si pueden visualizar una disminución de costo en la empresa.

**Tabla 3: ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	242	90%
No	28	10%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia.



*Figura 3:* Diagrama circular que representa a ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa?  
Elaboración propia

En la tabla 3 y figura 3 se puede determinar que el 90% (242) de los encuestados respondieron que si han consumido un producto innovador en esta empresa; sin embargo, un 10% (28) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 4:** *¿La empresa le ofrece valor agregado?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	250	93%
No	20	7%
<b>Total</b>	270	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia.

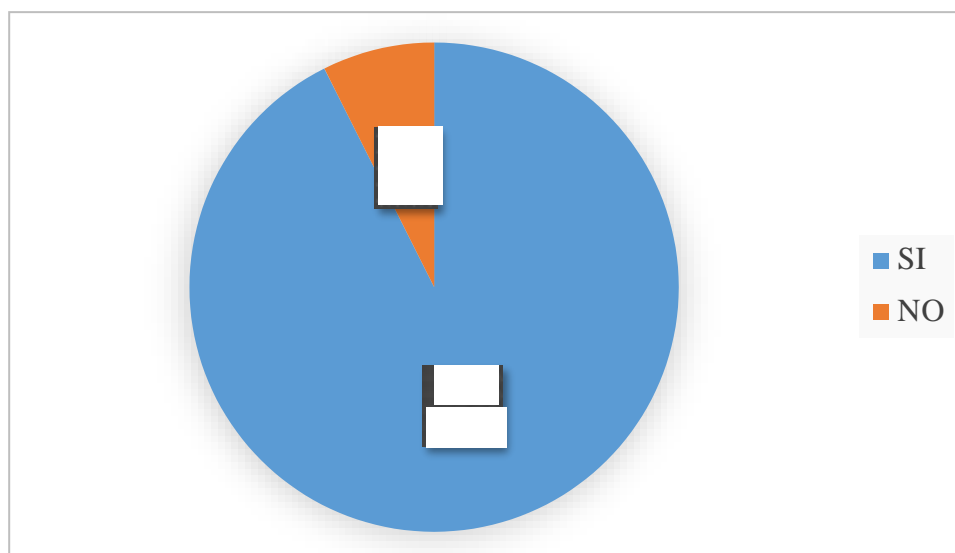


Figura 4: Diagrama circular que representa a ¿La empresa le ofrece valor agregado?  
Elaboración propia.

En la tabla 4 y figura 4 se puede determinar que el 93% (250) de los encuestados respondieron que la empresa si ofrecen un valor agregado; sin embargo, un 7% (20) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 5: ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	4%
No	25	96%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia.

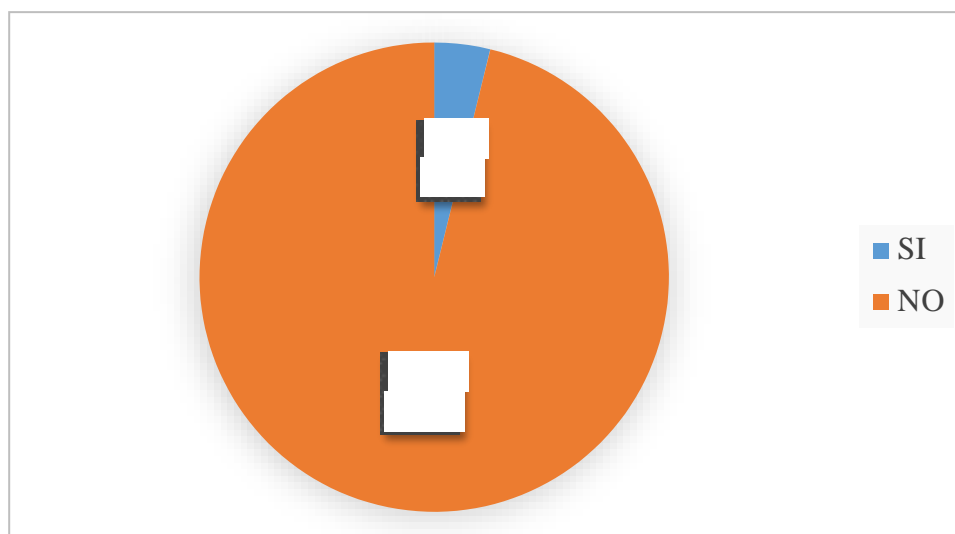


Figura 5: Diagrama circular que representa a ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes?  
Elaboración propia.

En la tabla 5 y figura 5 se puede determinar que el 4% (1) de los encuestados respondieron que en alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes; sin embargo, 96% (25) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 6: ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	223	83%
No	47	17%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia.

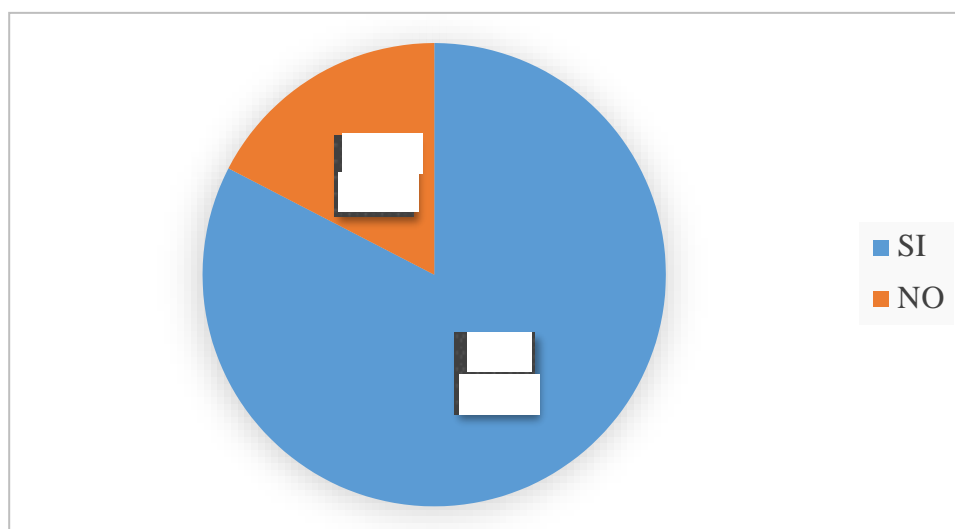


Figura 6: Diagrama circular que representa a ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido?  
Elaboración propia.

En la tabla 6 y figura 6 se puede determinar que el 83% (223) de los encuestados respondieron que la empresa le ofrece un servicio rápido; sin embargo, 17% (47) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 7: ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	88%
No	3	12%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.  
Elaboración propia.

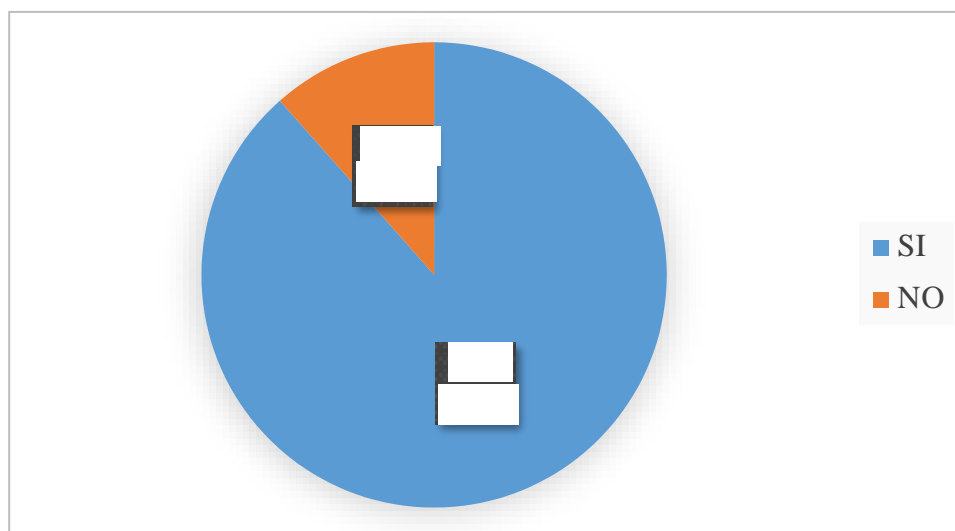


Figura 7: Diagrama circular que representa a ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto?  
Elaboración propia.

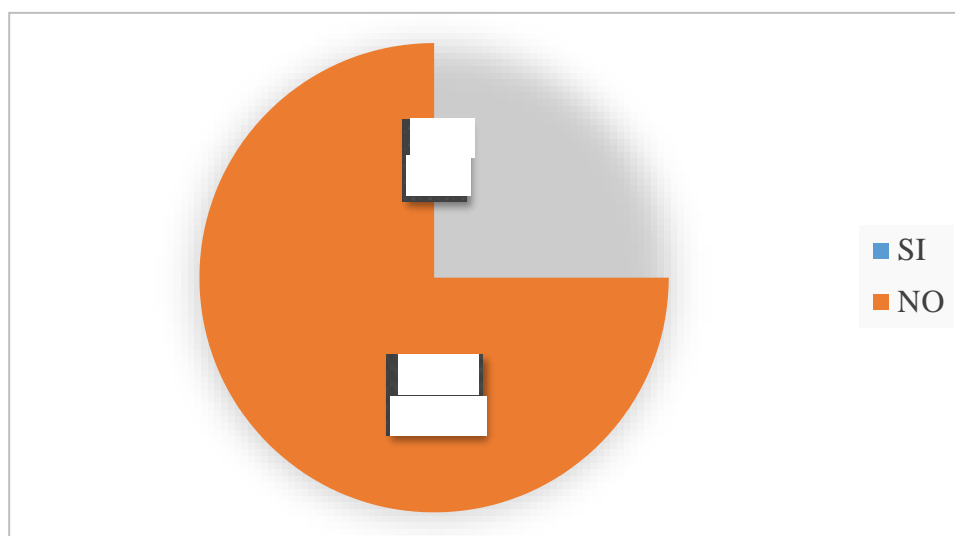
En la tabla 7 y figura 7 se puede determinar que el 88% (23) de los encuestados respondieron que la empresa si invierte en la adquisición de equipos que facilitan la elaboración del producto; sin embargo, 12% (3) de los encuestados respondieron lo contrario.



**Tabla 8: ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	26	100%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia.



*Figura 8:* Diagrama circular que representa a ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal?  
Elaboración propia.

En la tabla 8 y figura 8 se puede determinar que el 100% (26) de los encuestados respondieron que la empresa no cuenta con otra sucursal.

**Tabla 9:** *¿La cevichería cuenta con una especialidad de la casa?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	26	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia.

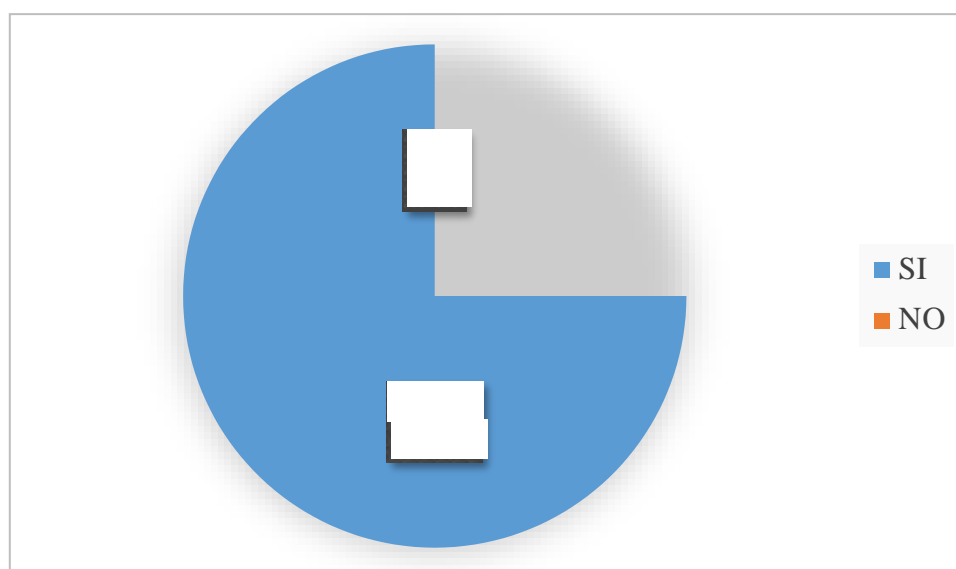


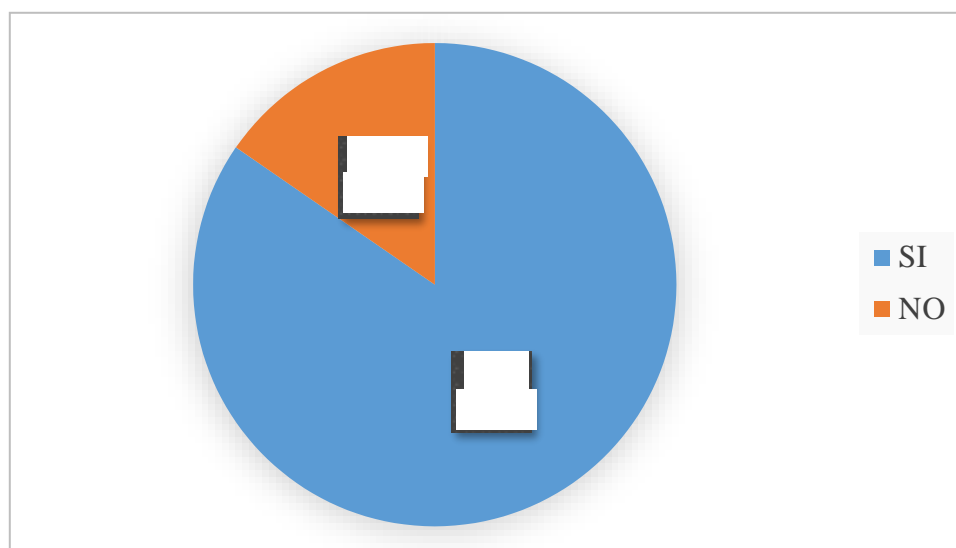
Figura 9: Diagrama circular que representa a ¿La cevichería cuenta con una especialidad de la casa?  
Elaboración propia.

En la tabla 9 y figura 9 se puede determinar que el 100% (26) de los encuestados respondieron que la empresa si cuenta con una especialidad de la casa.

**Tabla 10: ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	85%
No	4	15%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia.



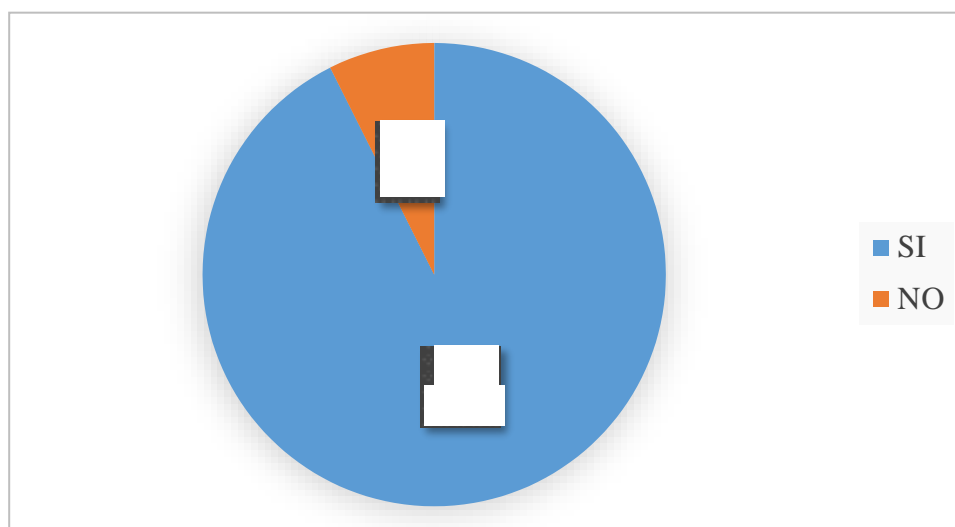
*Figura 10:* Diagrama circular que representa a ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta?  
Elaboración propia.

En la tabla 10 y figura 10 se puede determinar que el 85% (22) de los encuestados respondieron que la empresa si realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta; sin embargo, 115% (4) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 11:** *¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	250	93%
No	20	7%
<b>Total</b>	270	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia.



*Figura 11:* Diagrama circular que representa a *¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos?*

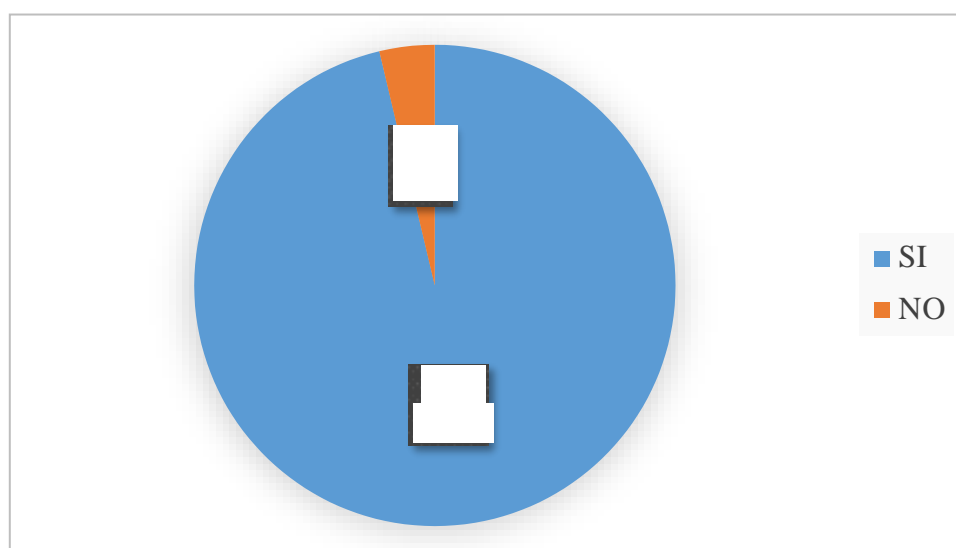
Elaboración propia.

En la tabla 11 y figura 11 se puede determinar que el 93% (250) de los encuestados respondieron que la cevichería si cuenta con precios bajos; sin embargo, 7% (20) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 12: ¿Cuando la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	260	96%
No	10	4%
<b>Total</b>	270	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia.



*Figura 12: Diagrama circular que representa a ¿Cuándo la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado?  
Elaboración propia.*

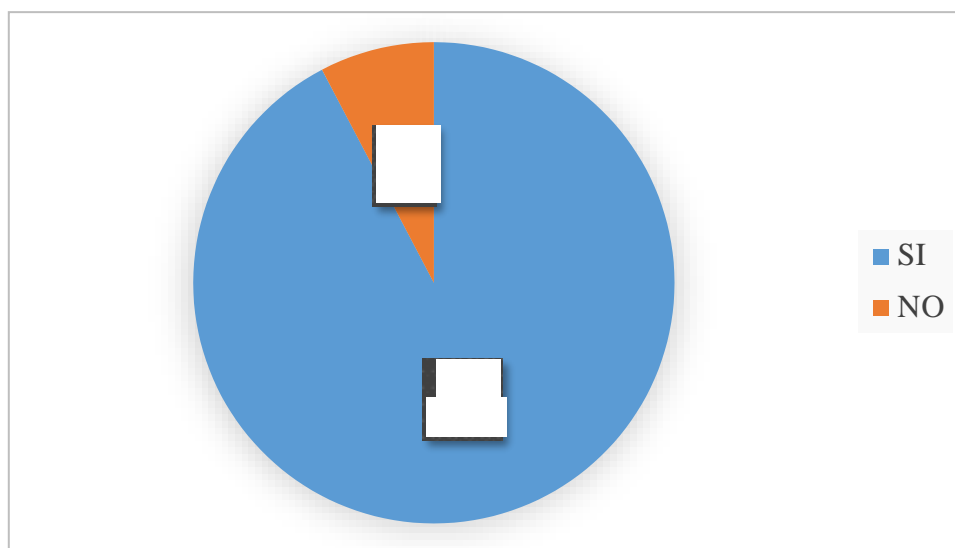
En la tabla 12 y figura 12 se puede determinar que el 96% (260) de los encuestados respondieron que cuando la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado; sin embargo, 4% (10) de los encuestados respondieron lo contrario.

#### 4.4.3 Variable: Gestión de calidad

**Tabla 13:** *¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores?*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	92%
No	2	8%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia.



*Figura 13:* Diagrama circular que representa a *¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores?*

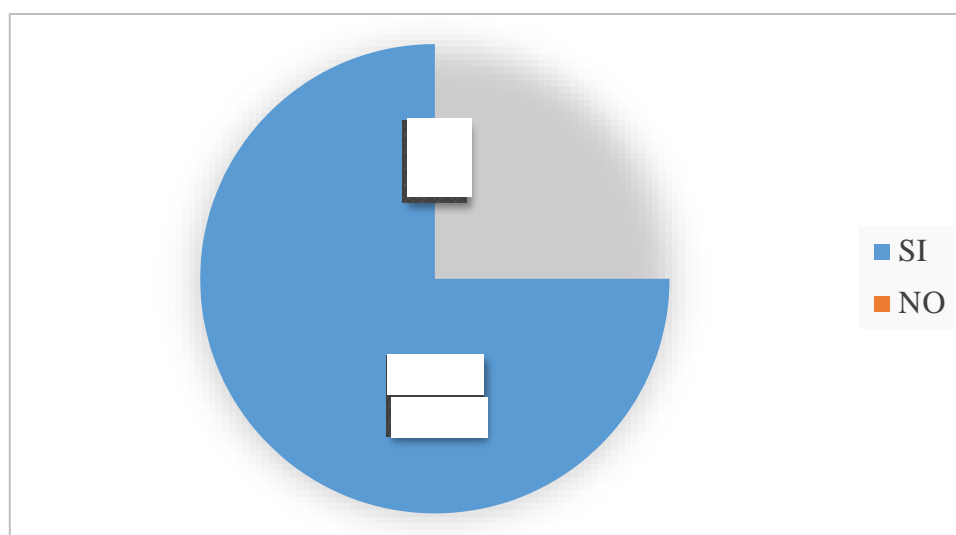
Elaboración propia.

En la tabla 13 y figura 13 se puede determinar que el 92% (24) de los encuestados respondieron que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores; sin embargo, 8% (2) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 14: ¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia.



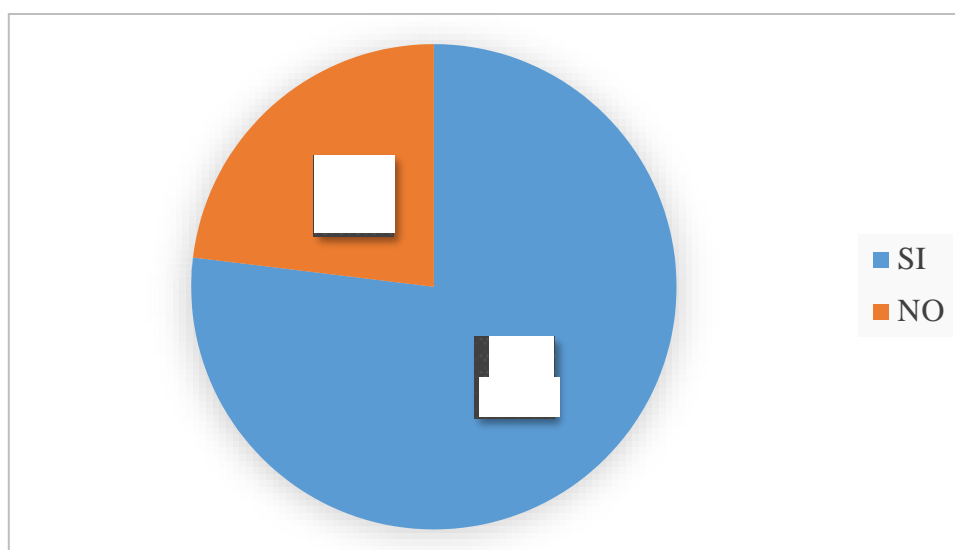
*Figura 14:* Diagrama circular que representa a ¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería?  
Elaboración propia.

En la tabla 14 y figura 14 se puede determinar que el 100% (26) de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos con la labor que realiza en esta cevichería.

**Tabla 15: ¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	77%
No	6	23%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia.



*Figura 15:* Diagrama circular que representa a ¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades?  
Elaboración propia.

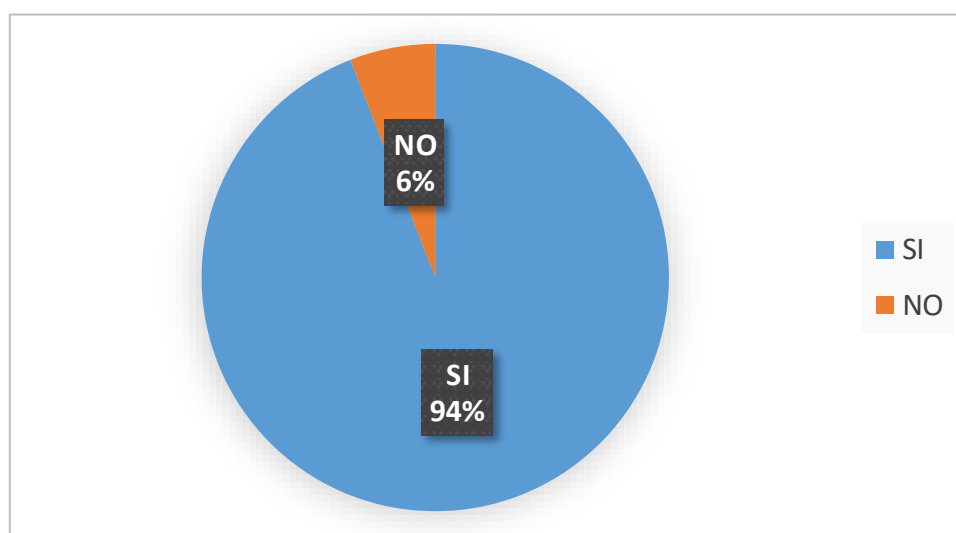
En la tabla 15 y gráfico 15 se puede determinar que el 77% (20) de los encuestados respondieron que se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades; sin embargo, 23% (6) de los encuestados respondieron lo contrario.



**Tabla 16: ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	254	94%
No	16	6%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia



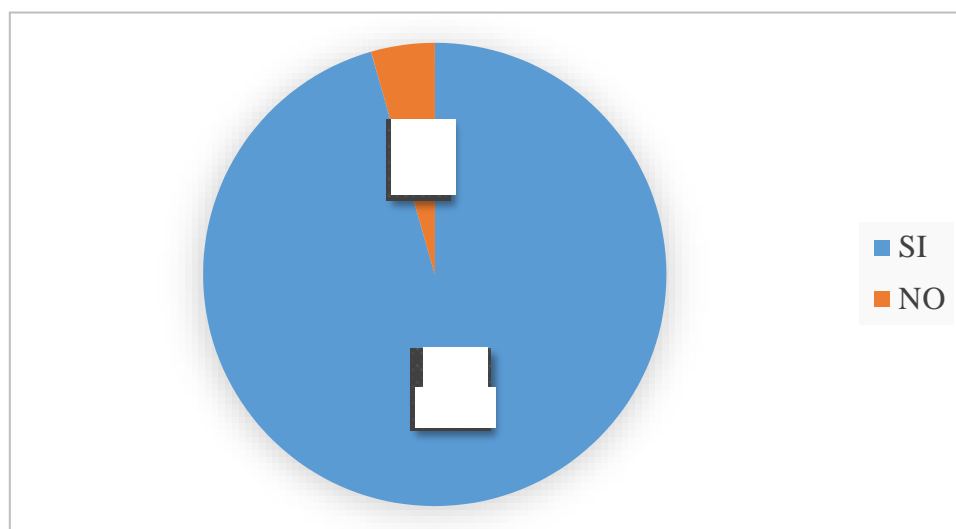
*Figura 16: ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa?*  
Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 16 se puede determinar que el 94% (254) de los encuestados respondieron que si se encuentran totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa; sin embargo, 6% (16) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 17: ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	258	96%
No	12	4%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia



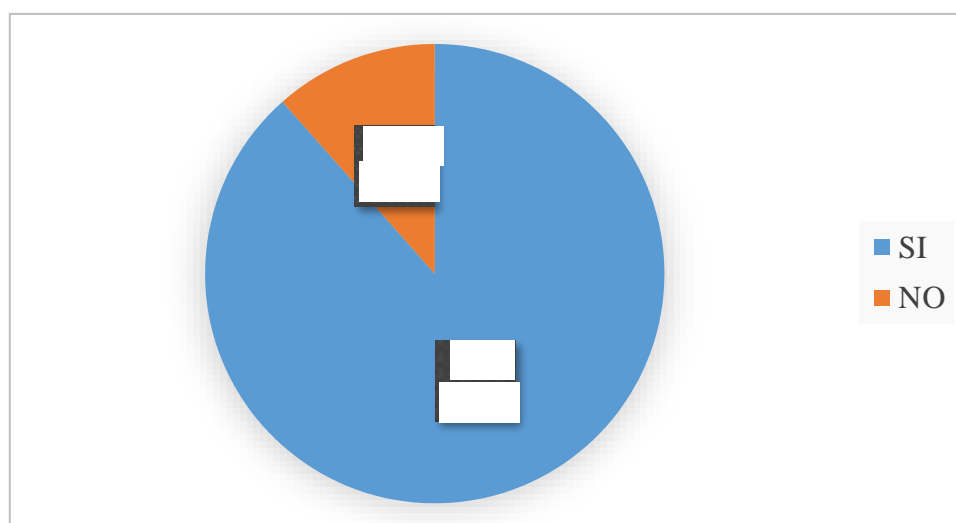
*Figura 17: Diagrama circular que representa a ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas?  
Elaboración propia*

En la tabla 17 y figura 17 se puede determinar que el 96% (258) de los encuestados respondieron que el producto que le ofrece la empresa si cumple con sus expectativas; sin embargo, 4% (12) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 18: ¿El propietario de la empresa motiva a su personal?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	88%
No	3	12%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia



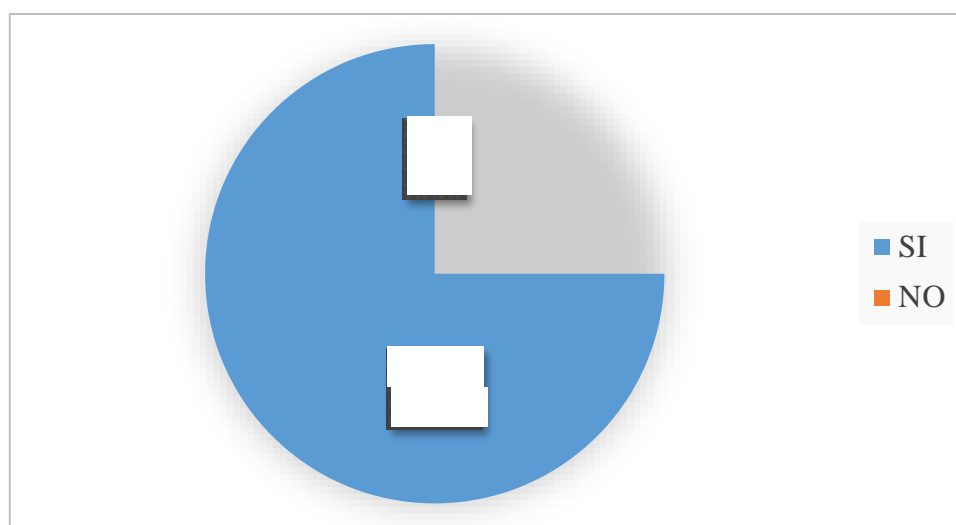
*Figura 18:* Diagrama circular que representa a ¿El propietario de la empresa motiva a su personal?  
Elaboración propia

En la tabla 18 y figura 18 se puede determinar que el 88% (23) de los encuestados respondieron que el propietario de la empresa motiva a su personal; sin embargo, 12% (3) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 19: ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia



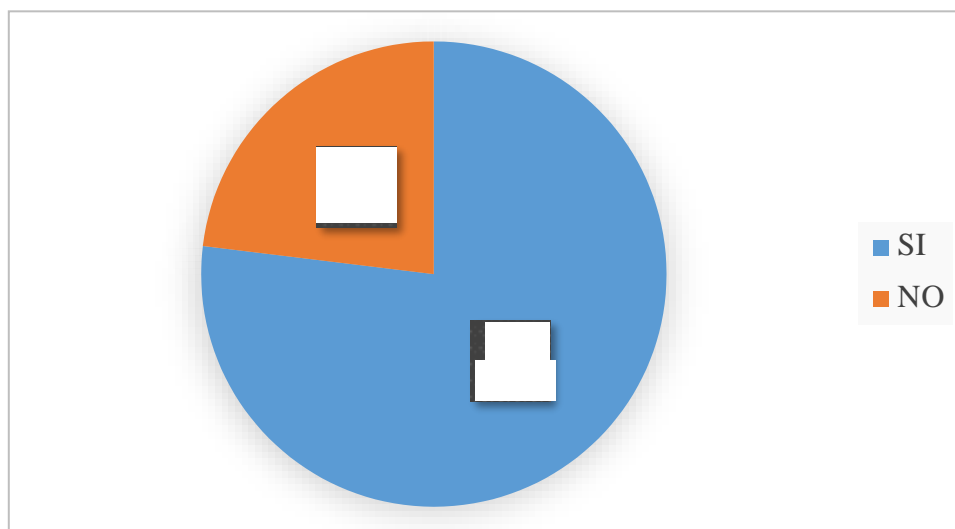
*Figura 19:* Diagrama circular que representa a ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?  
Elaboración propia

En la tabla 19 y figura 19 se puede determinar que el 100% (26) de los encuestados respondieron que se sienten comprometido con los objetivos de la empresa.

**Tabla 20: ¿Ha notado alguna mejora en los procesos?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	77%
No	6	23%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia



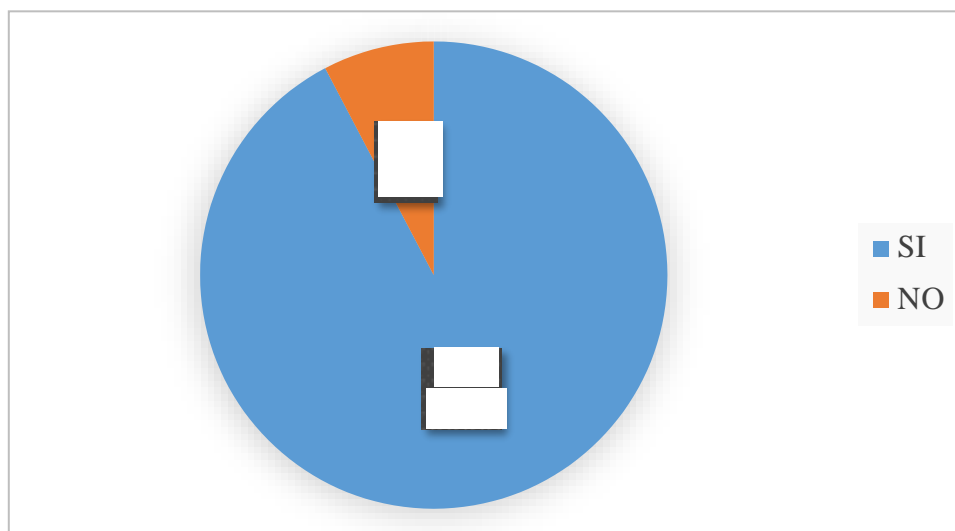
*Figura 20: Diagrama circular que representa a ¿Ha notado alguna mejora en los procesos?*  
Elaboración propia

En la tabla 20 y figura 20 se puede determinar que el 77% (20) de los encuestados respondieron que si han notado alguna mejora en los procesos; sin embargo, 23% (6) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 21: ¿Todas las actividades se relacionan entre sí?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	92%
No	2	8%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPE.  
Elaboración propia



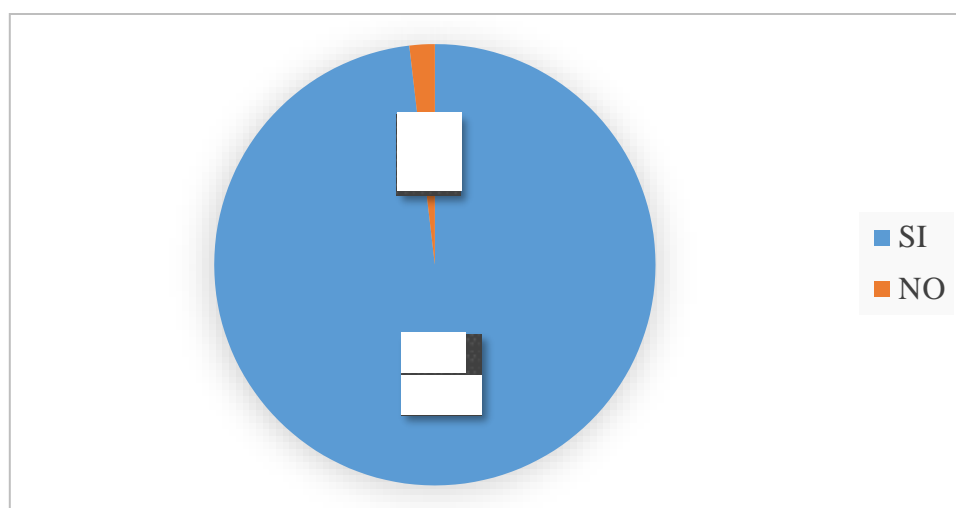
*Figura 21:* Diagrama circular que representa a ¿Todas las actividades se relacionan entre sí?  
Elaboración propia

En la tabla 21 y figura 21 se puede determinar que el 92% (24) de los encuestados respondieron que todas las actividades si se relacionan entre sí; sin embargo, 8% (2) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 22: ¿La empresa escucha sugerencias?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	265	98%
No	5	2%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las MYPE.  
Elaboración propia



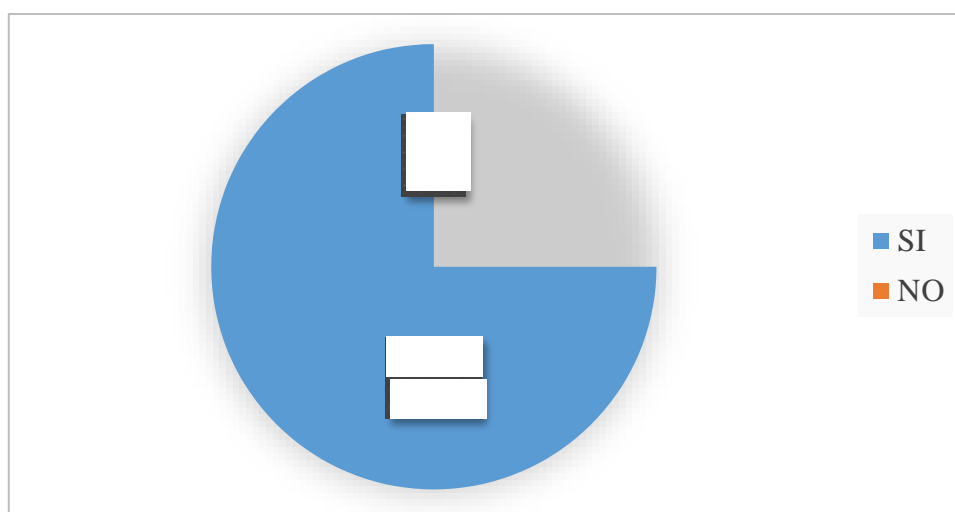
*Figura 22:* Diagrama circular que representa a ¿La empresa escucha sugerencias?  
Elaboración propia

En la tabla 22 y figura 22 se puede determinar que el 98% (265) de los encuestados respondieron que la empresa sí escucha sugerencias; sin embargo, 2% (5) de los encuestados respondieron lo contrario.

**Tabla 23: ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	3	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.  
Elaboración propia



*Figura 23:* Diagrama circular que representa a ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?  
Elaboración propia

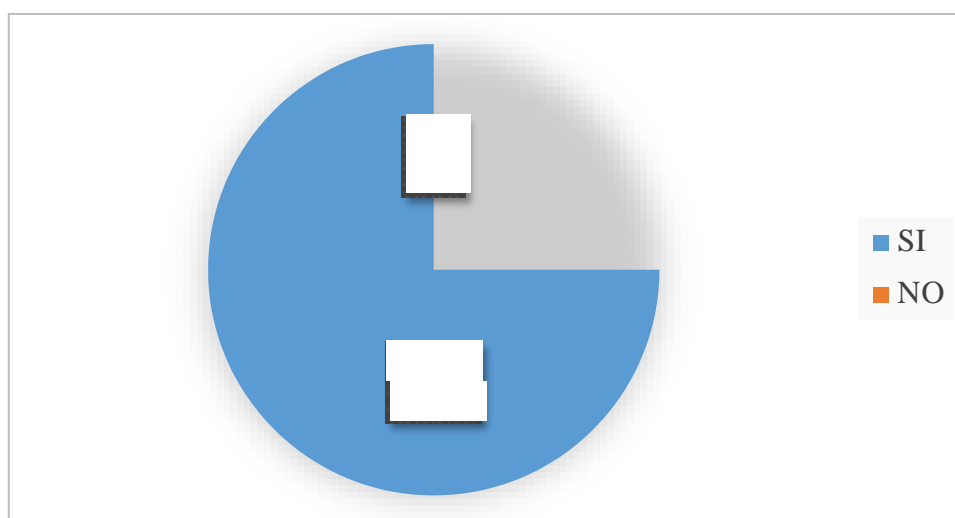
En la tabla 23 y figura 23 se puede determinar que el 100% (3) de los encuestados respondieron que si toman en cuenta datos reales para la toma de decisiones.



**Tabla 24: ¿Cuenta con una cartera de proveedores?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	3	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE.  
Elaboración propia



*Figura 24:* Diagrama circular que representa a ¿Cuenta con una cartera de proveedores?  
Elaboración propia

En la tabla 24 y figura 24 se puede determinar que el 100% (3) de los encuestados respondieron que si cuentan con una cartera de proveedores.

## 4.5 Análisis de resultados

### 4.5.2 Variable: Competitividad

4.5.2.1 **Objetivo específico:** Determinar los elementos de la competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018.

En la tabla 1 denominada ¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad? Se observa que el 93% de los encuestados indican que la cevichería si adquiere insumos de buena calidad, mientras que el 7% restante indica lo contrario. Burgos (2017) en su investigación determinó que una característica de la competitividad son los bajos costos y la buena calidad de los ingredientes, resultado que concuerda con Sobrados (2015) quien indica que la ventaja en materia de costos propone buscar un costo unitario más bajo sin descuidar la calidad de los insumos. Por lo tanto, ambos autores concluyen que un elemento de la competitividad es el utilizar ingredientes de calidad, pero con bajos costos.

En la tabla 2 denominada ¿puede visualizar una disminución de costos? El 100 % de los encuestados indican que la cevichería si puede visualizar una disminución de costos. Aguilar (2015) indica que la disminución de costos es una ventaja para mantener a flote la empresa, resultado que concuerda con Sobrados (2015) que indica que las empresas se vuelven competitivas si tienen el costo unitario más bajo y un mayor volumen de producto. Por ende, se entiende que mantener un costo unitario ayuda mucho a la competitividad de la empresa, por lo cual es un elemento importante.

En la tabla 3 denominada ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa? Se observa que el 90% de los encuestados indican que la cevichería si ha consumido un

producto innovador en esta empresa, mientras que el 10% restante indica lo contrario. Vaca (2016) indica que el tener un producto innovador siempre generará que la empresa se vuelva favorita por el cliente, resultado que concuerda con Sobrados (2015) que indica que una empresa que cuenta con una estrategia de diferenciación logrará que el producto que brinda se convierta único o diferente de los demás y por ende esto hará que al cliente le dé un producto innovador. Por ende, se entiende que el contar con un producto innovador en la empresa ayuda a que esta sea competitiva y sea un elemento de gran importancia.

En la tabla 4 denominada ¿La empresa le ofrece valor agregado? Se observa que el 93% de los encuestados indican que, si ofrecen un valor agregado, mientras que el 7% restante indica lo contrario. Calderon (2015) indica que una organización para que pueda mantenerse competitiva tiene que ofrecerle un valor agregado a su producto o servicio, resultado que concuerda con Sobrados (2015) el cual indica que el contar con un valor agregado en una organización genera que tenga rivales, pero se distinguirá al momento de ofrecer el producto el cual se destacará por sus características, cualidades, tecnologías las cuales harán que sea competitiva esa organización. Por ende, se entiende que es un elemento primordial el que un producto tenga un valor agregado si se quiere llegar a que la empresa se vuelva competitiva ante las demás empresas.

En la tabla 5 denominada ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes? Se observa que el 4% de los encuestados indican que, en alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes, mientras que el 7% restante indica lo contrario. Vinuesa (2019) indica que una empresa siempre tiene que estar atento a los pedidos de sus clientes logrando satisfacer a todos por igual, ya que ellos son piezas

fundamentales para empresa, resultado que concuerda con Sobrados (2015) el cual indica que el atender a todos sus clientes apunta a que el mercado llegue a sus consumidores específicos, estratificados según el ingreso. Por ende, se entiende que otro elemento importante es la capacidad de respuesta que tenga la empresa hacia sus clientes para que pueda mantenerse competente.

En la tabla 6 denominada ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido? Se observa que 83% de los encuestados indican que, en alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes, mientras que el 17% restante indica lo contrario. Cruz (2016) indica que una empresa que opta siempre por verificar que el producto o servicio que se brinde se tiene que dar con mayor brevedad para que así el cliente se encuentre satisfecho con la rapidez del servicio o producto que se le ha brindado, resultado que concuerda con Sobrados (2015) el cual indica que la empresa debe de contar con la capacidad suficiente de satisfacer la demanda del público objetivo. Por ende, se entiende que otro elemento importante para que la empresa logre ser competitiva es tener en cuenta con qué rapidez se entrega el producto que solicita el consumidor.

**4.5.2.2 Objetivo específico:** Identificar las estrategias de la competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú Año 2018.

En la tabla 7 denominada ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto? Se observa que 88% de los encuestados indican que, la empresa si invierte en la adquisición de equipos que facilitan la elaboración del producto, mientras que el 12% restante indica lo contrario. Villalta (2016) indica que para que la empresa

pueda operar de manera aún más rápida se debe acudir a equipos los cuales harán que el producto sea más manejable y fácil de brindar, resultado que concuerda con Samuel (2018) el cual indica que una empresa debe siempre invertir en la elaboración de nuevos productos o la adición de nuevas características para los productos existentes. Por ende, se entiende que una de las estrategias más importantes para la competitividad es el apostar por nuevos equipos que ayuden a facilitar la elaboración del producto.

En la tabla 8 denominada ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal? Se observa que 100% de los encuestados indican que, la empresa no cuenta con otra sucursal. Martinez (2015) indica que para que una empresa se vuelva aún más competitiva es importante idear estrategias que impliquen abrir otra sucursal para que así el negocio se extiende aún más y pueda haber muchas más ganancias, resultado que concuerda con Samuel (2018) el cual indica que una organización siempre debe proyectarse en abrir otras sucursales para así poder posicionarse entre el favorito del público al ver el gran progreso de la empresa en querer satisfacer a más clientes en distintos lugares. Por ende, se entiende que el invertir en otras sucursales es una de las estrategias fundamentales si se quiere ser competitivo en el mercado.

En la tabla 9 denominada ¿La cevichería cuenta con una especialidad de la casa? Se observa que el 100% de los encuestados indican que, la cevichería si cuenta con una especialidad de la casa. Cordova (2019) indica que para que una empresa sea competitiva debe contar con una especialidad única que los distingue de las demás empresas recalca que eso siempre evalúa el consumidor, resultado que concuerda con Samuel (2018) el cual indica que una empresa cuando tiene una ventaja competitiva, ya sea por su calidad o servicio superior, esto generará que dicha organización cree una lealtad de marca. Por

ende, se entiende que para que una empresa sea competitiva es importante tener en cuenta la estrategia de optar por la especialidad de la casa el cual hará que los diferencie del resto de empresas.

En la tabla 10 denominada ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta? Se observa que 85% de los encuestados indican que, la empresa si realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta, mientras que el 15% restante indica lo contrario. Suluco (2016) indica que para que una empresa se vuelva competitiva debe siempre estar en busca de nuevos productos, ir renovando ya que el consumidor siempre está a la espera de algo nuevo, resultado que concuerda con Samuel (2018) el cual indica que una empresa debe emplear estrategia de nuevos productos para que así el cliente se incline a probar algo nuevo que satisfaga sus necesidades y así genere que empresa se logre ubicar en un puesto competitivo. Por ende, se entiende que el emplear nuevos productos al mercado hará que la empresa se convierta en la preferida por sus clientes, logrando que al mismo tiempo se vuelva competitiva ante las demás empresas gracias a la estrategia de buscar nuevos productos.

En la tabla 11 denominada ¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos? Se observa que el 93% de los encuestados indican que, la empresa si cuenta con precios bajos, mientras que el 7% restante indica lo contrario. Vinuesa (2019) indica que para que una organización pueda ser competitiva debe contar con precios bajos, sin bajar la calidad de su producto a ofrecer al consumidor, resultado que concuerda con Miranda, Ortiz, Ordoñez, & Zárate (2016) el cual indica que una empresa puede hacer cobro de precios altos por un producto siempre y cuando dicho producto cuente con un plus el cual haga que el consumidor no dude en acceder a la compra, ya que realmenete valdra la pena

el precio exorbitante que se le pueda llegar a poner. Por ende, se entiende que para que una empresa logre mantenerse competitiva debe emplearse la estrategia de acudir a precios bajos, sin bajar la calidad del producto o servicio brindado.

En la tabla 12 denominada ¿Cuándo la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado? Se observa que el 96% de los encuestados indican que si cuenta con un precio exagerado, mientras que el 4% restante indica lo contrario. Cruz (2016) el cual indica que una empresa puede utilizar un precio exagerado en su producto siempre y cuando ese producto lo valga realmente y así siga siendo competitiva esa empresa, resultado que concuerda con Miranda, Ortiz, Ordoñez, & Zárate (2016) el cual indica que una empresa puede ponerle un precio alto a su producto, pero teniendo siempre en cuenta que debe tener algo especial el cual lo distinta del resto para que así el cliente acceda a pagar ese alto precio y la empresa se vuelva cada día más competitiva empleando esa estrategia. Por ende, se entiende que para que una empresa logre ser competitiva y tener éxito al momento de optar por la subida de precio a su producto debe emplear la estrategia que implica que el producto brindado tenga algo que sobresalga del resto y así el consumidor logre satisfacer su necesidad.

### **4.5.3 Variable Gestión de calidad**

**4.5.3.1 Objetivo Específico:** Analizar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes Piura, Perú Año 2018.

En la tabla 13 denominada ¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores? Se observa que el 92% de los encuestados indican que sus

compañeros de trabajo si son eficientes al realizar sus labores, mientras que el 8% restante indica lo contrario. Cupueran (2017) el cual indica que una organización debe siempre contar con equipos de trabajo que sean eficientes en su área para que así pueda darse una buena gestión de calidad, resultado que concuerda con Esan (2018) el cual indica que un buen sistema de gestión de calidad hará que los trabajadores trabajen de manera eficaces en sus labores. Por ende para generar mayor eficiencia en los trabajadores de una organización es importante tener en cuenta los beneficios que se generaría si se logró ejecutar bien una gestión de calidad.

En la tabla 14 denominada ¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería? Se observa que el 100% de los encuestados respondieron que sí se encuentran satisfechos con la labor que realizan en la cevichería. Pérez (2017) el cual indica que una empresa logrará una buena gestión de calidad siempre y cuando se asegure que su personal de trabajo se encuentre satisfecho al momento de llevar a cabo una labor, ya que será una señal clara que su trabajador se siente cómodo realizando su labor, resultado que coincide con Esan (2018) el cual nos indica que para obtener mayor eficiencia en sus trabajadores, se debe contar con pautas para que ellos puedan llevar a cabo los procesos comerciales y capacitaciones que de cierta manera se les haga mas sencilla al momento de ejecutarlo. Por ende, para que una empresa pueda realizar un buen manejo de gestión de calidad con sus trabajadores deben tener siempre presente que el contar con pautas en una organización hará que se les haga más practico a sus trabajadores de esa organización logrando así sacar buenos beneficios al momento de ponerlo en marcha.

Tabla 15 denominada ¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades? Se observa que el 77% de los encuestados respondieron que sí se ha realizado



una mejora en la planificación de las actividades, mientras que el 23% restante indica lo contrario. Valderrama (2015) el cual indica que una empresa puede alcanzar una buena gestión de calidad siempre y cuando en la organización se realicen planificación de mejoras en las actividades encomendadas, resultado que coincide con Esan (2018) el cual nos indica que para llevar a cabo una buena gestión de calidad se debe centrarse en la gestión de procesos el cual cumple un procedimiento cuidadosamente planificado e implementado que asegurará una buena toma de decisión para la empresa. Por ende, para que una empresa pueda llevar a cabo una buena gestión de calidad debe tener siempre presente que el realizar un proceso de gestión le será de gran utilidad ya que los directivos pueden conocer que mejoras serán necesarias para que su organización alcance el éxito deseado con sus trabajadores, eliminando así cualquier posible riesgo de cualquier error que se podría generar en el transcurso de la ejecución, sea un beneficio que debe tener siempre presente la empresa.

Tabla 16 denominada ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa? Se observa que el 94% de los encuestados respondieron que sí se encuentran satisfechos con el producto que le brinda la empresa, mientras que el 6% de los encuestados respondieron lo contrario. Vásquez (2016) el cual indica que una empresa si quiere tener una buena gestión de calidad debe asegurarse que el cliente se encuentre satisfecho con el producto que le brinda, resultado que coincide con Esan (2018) el cual afirma que en este beneficio de ofrecerle niveles altos de satisfacción al cliente que tiene la gestión de calidad ayudará a proporcionar a las empresas a revisar periódicamente si sus necesidades de los clientes logran ser satisfechas con el único objetivo de ir dando mejoras continuas. Por ende, para que una organización logre cumplir una buena gestión

de calidad debe tener en cuenta los beneficios que le traería ofrecer niveles altos de satisfacción al cliente.

**4.5.3.2 Objetivo específico:** Averiguar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes Piura, Perú Año 2018.

Tabla 17 denominada ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas? Se observa que el 96% de los encuestados respondieron que el producto que les ofrece la empresa si cumple con sus expectativas, mientras que el 12% de los encuestados respondieron lo contrario. Torres (2016) concluye que la gestión de calidad debe enfocarse al cliente, tiene que asegurarse que su producto entregado logre llenar las expectativas de sus consumidores, resultado que coincide con Norma ISO 9001(2017) afirma que la gestión de calidad debe tener como un principio fundamental el enfocarse a sus clientes ya que tiene que entender las necesidades actuales y futuras que puedan surgir de los clientes de tal forma que se exigirá al máximo la participación de sus trabajadores para lograr cumplir sus expectativas. Por ende, para que una empresa logre contar con una buena gestión de calidad debe tener en cuenta el principio del enfoque al cliente ya que serán ellos mismos quienes evalúen si esa organización cumple con las expectativas que ellos buscan para satisfacer sus necesidades.

Tabla 18 denominada ¿El propietario de la empresa motiva a su personal? Se observa que el 88% de los encuestados respondieron que su propietario de la empresa si motiva a su personal, mientras que el 12% de los encuestados respondieron lo contrario. Maldonado (2018) afirma que el llevar a cabo una buena gestión de calidad implica que

el propietario de la empresa tiene que tener un buen manejo de liderazgo ante sus trabajadores, es un principio fundamental para que esa empresa logren sus trabajadores obtener una buena ejecución al momento de realizar su labor, resultado que coincide con Norma ISO 9001 (2017) el cual concluye que una empresa debe contar con un propietario que ejerza bien su perfil de liderazgo ya que entablará unidad de propósito y orientación que se debe crear en una organización para así lograr tener un buen ambiente interno logrando así los propósitos trazados. Por ende, una pieza fundamental en una empresa es contar con un grato ambiente laboral, así los trabajadores se involucren más en los objetivos de la empresa, es tener en cuenta el rol que cumple un propietario al momento de ejecutar su liderazgo en la organización.

Tabla 19 denominada ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa? Se observó que el 100% de los encuestados respondieron que sí se sienten comprometidos con los objetivos de la empresa. Marchan (2019) el cual indica que un principio que no se debe pasar por alto en la gestión de calidad es la participación de su personal de trabajo ya que es una pieza esencial en la empresa, resultado que coincide con Norma ISO 9001(2017) el cual concluye que en una empresa el propietario si quiere que sus trabajadores se sientan comprometidos con los objetivos que se han trazado tiene encontrar las habilidades que posee cada uno de sus trabajadores en el área que se desenvuelve con mayor facilidad y agilidad para que así tenga obtener éxito que busca esa organización. Por ende, para que una empresa pueda adquirir una buena gestión de calidad, debe de tener en cuenta el principio de la partición de su personal, solo así podrán ambos tener éxito al momento de llevar a cabo alguna ejecución en la organización.

Tabla 20 denominada ¿Ha notado alguna mejora en los procesos? Se observa que el 77% de los encuestados respondieron que, si han notado una mejora en los procesos de la empresa, mientras que el 23% de los encuestados respondieron lo contrario. Montalban (2018) concluye que una organización tiene una buena gestión de calidad siempre y cuando tenga presente el enfoque basado en procesos el cual es el resultado deseado de la empresa, resultado que coincide con Norma ISO 9001(2017) el cual indica que para que se dé mejoras en los procesos de la empresa debe enfocarse en su proceso ya que generará que las actividades y recursos relacionados se puedan gestionar. Por ende, para que una empresa pueda contar con una buena gestión de calidad debe tener presente el enfoque en el proceso ya que de ahí se podrá ir haciendo mejoras en los procesos de la empresa.

Tabla 21 denominada ¿Todas las actividades se relacionan entre sí? Se observa que el 92% de los encuestados respondieron que las actividades si se relacionan entre sí, mientras que el 8% de los encuestados respondieron lo contrario. Pintado (2020) indica que una gestión de calidad debe tener siempre en cuenta los principios en base al sistema para la gestión, resultado que coincide con Norma ISO 9001(2017) el cual concluye que para que se dé una buena gestión de calidad todas las actividades tienen que tener un sistema para la gestión donde se pueda identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como sistema. Por ende, para que una empresa pueda tener éxito en su gestión de calidad no debe de pasar por alto el enfoque del sistema para la gestión ya que si se logra obtener unos buenos procesos interrelacionados como sistema generaría eficiencia y eficacia en una empresa que busca siempre cumplir sus objetivos.

Tabla 22 denominada ¿La empresa escucha sugerencias? Se observa que el 98% de los encuestados respondieron que la empresa si escucha sugerencias, mientras que el 2%

de los encuestados respondieron lo contrario. Valderrama (2015) indica que una empresa cuenta con una buena gestión de calidad si como principio primordial siempre están dispuestos a una mejora continua, no se cierran a sugerencias por parte de los trabajadores, resultado que coincide con Norma ISO 9001(2017) el cual concluye que el aplicar una mejora continua en una empresa ayuda a mejorar los objetivos del desempeño general permanente. Por ende, para que una organización logre contraer una buena gestión de calidad debe recurrir al principio de la mejora continua sin cerrarse a escuchar sugerencias que se puedan en el ámbito laboral.

Tabla 23 denomina ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones? Se observa que el 100% de los encuestados respondieron que si toman en cuenta datos reales al momento de tomar decisiones. Vásquez (2016) indica que una empresa puede llegar a ser exitosa siempre y cuando cuente con una buena gestión de calidad teniendo presente sus principios los cuales son de gran ayuda al momento de centrarse en el enfoque de hechos reales para la toma de decisión, resultado que coincide con Norma ISO 9001(2017) el cual concluye que una empresa puede ejecutar una buena gestión de calidad siempre y cuando tome datos totalmente reales al momento que se quiera llegar a tomar una decisión en la empresa. Por ende, para que una empresa pueda tomar decisiones correctas con datos reales deben basarse en análisis de los datos e información obtenidos.

Tabla 24 denominada ¿Cuenta con una cartera de proveedores? Se observa que el 100% de los encuestados respondieron que sí cuentan con una cartera de proveedores. Torres (2016) indica que una gestión de calidad debe siempre contar con una cartera de proveedores definidos los cuales sean confiables al momento de adquirir sus productos, resultado que coincide con Norma ISO 9001(2017) el cual concluye que toda empresa que

desea contar con una buena gestión de calidad debe contar con una cartera de proveedores donde ambos se beneficien. Por ende, para que una empresa pueda tener una buena gestión de calidad debe contar con proveedores que sean confiables para llevar a cabo con su producto, en donde ambos se beneficien y puedan aumentar la capacidad para crear valor.

## **5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Mediante el desarrollo del presente trabajo de investigación se busca describir la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú año 2018. Mediante el cual se ha llegado a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos propuestos y las encuestas realizadas a los trabajadores, clientes y propietarios de las MYPE ya mencionadas.

En referencia al primer objetivo específico acerca de los elementos de la competitividad en las MYPE se determinó que en más de la mitad de estas los clientes si adquieren insumos de buena calidad y reciben un producto innovador con valor agregado debido a que el servicio es rápido; sin embargo, hubo ocasiones en que la empresa no ha podido atenderlos a todos; a pesar de ello, se ha podido visualizar una disminución de costos.

En el segundo objetivo específico, el cual consiste en identificar las estrategias de la competitividad en las MYPE, se concluyó que en las empresas si cuentan con algunas estrategias de competitividad, sin embargo, no se han arriesgado a abrir otra sucursal por el momento, y han optado por centrarse en su negocio, por ejemplo, ahora su prioridad principal es brindarle a su cliente la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta,

también emplean la especialidad de la casa, invierten en adquisición de nuevos equipos los cuales facilitarían la elaboración del producto y cuentan con un precio exagerado pero se aseguran que el producto lo valga para que así el cliente pueda pagar el precio exorbitante.

El tercer objetivo específico, que consiste en analizar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE, se concluye que los trabajadores se encuentran satisfechos con la labor que realizan y con la eficiencia que demuestran sus compañeros de trabajo, además, los clientes si se encuentran totalmente satisfechos con el producto que le brinda la empresa; finalmente, se ha realizado mejoras en la planificación de actividades.

Finalmente, en el último objetivo específico, que consiste en averiguar los principios de la gestión de calidad en las MYPE, se concluye que el producto que ofrece la empresa si cumple con las expectativas del cliente pues escucha las sugerencias de estos, además, el propietario de la empresa motiva a los trabajadores por lo cual se sienten comprometido con los objetivos de la empresa. Por otro lado, se han mejorado en los procesos pues todas las actividades se relacionan entre sí y para la toma de decisiones se toma en cuenta datos reales. Además, dichas empresas si cuentan con una cartera de proveedores.

Finalmente, sobre la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú año 2018 se determinó que las empresas presentan elementos propios de una empresa competitiva debido a que realizan estrategias que las ayudan a mantenerse en el mercado, además, obtienen beneficios que se producen gracias a la eficiente aplicación y uso de principios de gestión de calidad lo que les ayuda a mantenerse enfocados en la satisfacción del cliente.

### **RECOMENDACIONES:**

- Capacitar constantemente a los trabajadores para evitar posibles pérdidas y puedan desarrollar a un más sus habilidades con conocimientos innovadores haciendo que tanto la empresa se vuelva competitiva y el trabajador logre sus metas personales.
- Ir mejorando de manera constante la gestión de calidad con productos innovadores.
- Deben contar con un método de control de calidad del producto que les ofrece el proveedor para que no exista ningún fallo en el producto.



## 6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad, M. (6 de junio de 2017). *¿Qué es la Cadena de Valor de una Empresa?* Obtenido de Teamleader: <https://blog.teamleader.es/que-es-la-cadena-de-valor-de-una-empresa>

Calderón, M. (2015). Tesis de grado para optar por el título de magister en administración. *Análisis de la competitividad empresarial en las MYPES del sector del calzado del barrio Restrepo de la Ciudad de Bogotá, a partir del factor humano*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/50858/1/1098663057.2015.pdf?fbclid=IwAR3SSrTPHBbyo5gTTOKyKRuT7TBp9OIRIVp8II0ZxAfGhCTu4xdLwAWQgOw>

Carlos, C., Contreras, Y., & Victoria, R. &. (01 de marzo de 2019). *UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES*. Obtenido de METODOLOGÍA DE LA: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

Conexión ESAN. (29 de Enero de 2018). Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad. *Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Cordova, E. (2019). Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

*Relación entre factores de calidad y competitividad de las MYPES rubro restaurantes en AA.HH. LAS MALVINAS distrito veintiséis de octubre (Piura)-2017.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15513/CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_CORDOVA\\_FRIAS\\_EDUARDO\\_DARWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15513/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_CORDOVA_FRIAS_EDUARDO_DARWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruz, Y. (2016). Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

*Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico en Tumbes, 2016 .* Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Tumbes. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2967/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CRUZ\\_MERINO\\_YOSELYN\\_FAVIOLA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2967/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIOLA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Cupuerán, B. (2017). Trabajo de investigación previo a la optención del título de Máster

en contabilidad y auditoría. *La gestión de calidad en la mejora en los procesos del área administrativa de la corporación de ahorro y crédito "Bola amarilla".* Universidad técnica del Norte, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG%20572%20TESIS.pdf?fbclid=IwAR298T7\\_VjbwGIsZALx9UGyLjdgYMMj\\_RiOhloGO-SqSmlmxfnhiO5TyeSs](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG%20572%20TESIS.pdf?fbclid=IwAR298T7_VjbwGIsZALx9UGyLjdgYMMj_RiOhloGO-SqSmlmxfnhiO5TyeSs)

Diario Gestión. (7 de Julio de 2017). *Empresas podrían recibir multas de hasta S/ 1.2 millones desde el 8 de julio, ¿por qué?* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas-recibir-multas-s-1-2-millones-8-julio-138904-noticia/>

Gastroteca. (12 de marzo de 2018). *El ceviche*. Obtenido de Gastroteca: <https://www.gastroteca.co/post/el-ceviche#:~:text=Historia%20del%20ceviche,pescado%20fresco%20o%20pescado%20tierno.>

Hernández, C. (03 de Octubre de 2015). *Slideshare*. Obtenido de Tipos de justificación: <https://es.slideshare.net/cesarganem/tipos-de-justificacin>

Instituto Peruano de Economía. (10 de enero de 2019). *¿Qué le dejó el año pasado a la economía peruana? – 2018*. Obtenido de Instituto Peruano de Economía: <https://www.ipe.org.pe/porta/que-le-dejo-el-ano-pasado-a-la-economia-peruana-2018/>

ISO 9001 . (25 de Julio de 2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

ISO 9001. (16 de octubre de 2018). *Quiere saber lo que significa gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Maldonado, H. (2018). Trabajo de grado para optar al título de ingeniero industrial.

*Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015*

*para la asociación de reciclaje "MYM UNIVERSAL S.A.S".* Universidad católica

de Colombia, Bogotá. Obtenido de

[https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf?fbclid=IwAR082ULBFKPxBh8e)

[E%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf?fbclid=IwAR082ULBFKPxBh8e)

[%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf?fbclid=IwAR082ULBFKPxBh8e](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf?fbclid=IwAR082ULBFKPxBh8e)

[wrt4FMpiQ4gCtWqAp1X-XU](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf?fbclid=IwAR082ULBFKPxBh8e)

[wrt4FMpiQ4gCtWqAp1X-XU](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf?fbclid=IwAR082ULBFKPxBh8e)

Marañón, A. (30 de julio de 2018). *2018: el año de la crisis peruana*. Obtenido de

CELAG: <https://www.celag.org/2018-el-ano-crisis-peruana/>

Marchan, C. (2019). Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

*Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro*

*restaurante en la Urbanización Santa Ana- Piura, Año 2017.* Universidad Católica

los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14362/MYPE\\_GE](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14362/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_MARCHAN_CASTILLO_CINTHIA_DE_LOS_ANG)

[STION\\_DE\\_CALIDAD\\_MARCHAN\\_CASTILLO\\_CINTHIA\\_DE\\_LOS\\_ANG](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14362/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_MARCHAN_CASTILLO_CINTHIA_DE_LOS_ANG)

[ELES.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14362/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_MARCHAN_CASTILLO_CINTHIA_DE_LOS_ANG)

Martinez, S. (2015). Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

*Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector*

*servicio- rubro restaurantes del distrito de Huarmey, periodo 2012-2013.*

Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Huarmey. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1470/MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_COMPETITIVIDAD\\_MARTINEZ\\_FLORES\\_SILVIA\\_ESTEFANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1470/MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_COMPETITIVIDAD_MARTINEZ_FLORES_SILVIA_ESTEFANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meneses, J. (03 de Julio de 2016). *Blogger*. Obtenido de Justificación Teórica, Practica y Metodologica de la Investigación : <http://metodo1ucv.blogspot.com/2016/07/justificacion-teorica-de-la.html>

Miranda, M., Ortiz, R., Ordoñez, A., & Zárate, W. (2016). *Estrategias competitivas en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/estrategias.html>

Montalban, F. (2018). Tesis para optar el título profesional de licenciado de administración. *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH.Amirante Miguel Grau- Piura año 2018*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7870/COMPETITIVIDAD\\_MYPE\\_MONTALBAN\\_RAMOS\\_FRANK\\_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7870/COMPETITIVIDAD_MYPE_MONTALBAN_RAMOS_FRANK_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, D. (14 de Diciembre de 2018). *Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/5-fuerzas-de-porter/>

Pérez, D. (2017). Programa de maestría en Administración de Empresas. *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso CONSTRUECUADOR S.A*. Universidad Andina Simón

Bolivar, Quito. Obtenido de  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%C3%B1o.pdf?fbclid=IwAR1-32Yr9Ke9AWuvcU85QbLmh3BFkwWXxRfX3zF2u0UskJDQUJeFOo-A8HI>

Pintado, V. (2020). Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. *caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro restaurantes del centro de Paita- Piura, año 2017*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16399/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_SERVICIO\\_AL\\_CLIENTE\\_CARRILLO\\_PINTADO\\_VICTORIA\\_SABINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16399/GESTION_DE_CALIDAD_SERVICIO_AL_CLIENTE_CARRILLO_PINTADO_VICTORIA_SABINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Psicofisiología CUC. (24 de Octubre de 2016). *Competitividad*. Obtenido de Psicofisiología:  
[http://psicofisiologiacuc.blogspot.com/2016/10/competitividad\\_24.html](http://psicofisiologiacuc.blogspot.com/2016/10/competitividad_24.html)

Raffino, M. (23 de julio de 2020). *Gestión de calidad*. Recuperado el 2020, de Gestión de calidad: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Ramirez, I. (2018). Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. *Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicio rubro restaurante- Cossio del Pomar Castilla- Piura, 2018*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3409/CAPACITA>

CION\_Y\_COMPETITIVIDAD\_RAMIREZ\_CORDOVA\_ISOLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, M. (14 de septiembre de 2018). *ResearchGate*. Obtenido de Diseño de investigación de Corte Transversal: [https://www.researchgate.net/publication/329051321\\_Disenio\\_de\\_investigacion\\_de\\_Corte\\_Transversal](https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal)

Rubio, J. (21 de Julio de 2017). *La salud como factor de competitividad*. Obtenido de Cátedra de prevención y responsabilidad social corporativa: [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ponencias\\_jt170720\\_cursoverano/es\\_def/adjuntos/ponencia\\_jt170720\\_juancarlos\\_rubio.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ponencias_jt170720_cursoverano/es_def/adjuntos/ponencia_jt170720_juancarlos_rubio.pdf)

Samuel. (10 de 02 de 2018). *myGestión*. Recuperado el 2019, de Estrategias para mejorar la competitividad de tu empresa : <https://www.mygestion.com/blog/estrategias-para-mejorar-la-competitividad-de-tu-empresa>

Santos, A. (2015). Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio- rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_VALDERRAMA\\_VILLANUEVA\\_SANDY\\_DAYANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_VALDERRAMA_VILLANUEVA_SANDY_DAYANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

School Business Eipe. (2020). *Que es exactamente la gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.eipe.es/blog/gestion-de-calidad-definicion/>

Sobrados, J. (2015). Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. *Caracterización de la competitividad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta minorista de ropa para niños del centro comercial de galerías Alfa de Chimbote, año 2013*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/38/SOBRADOS\\_VIDAL\\_JUDITH\\_FIORELA\\_COMPETITIVIDAD\\_%20CENTRO\\_COMERCIAL.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/38/SOBRADOS_VIDAL_JUDITH_FIORELA_COMPETITIVIDAD_%20CENTRO_COMERCIAL.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Suluco, A. (2016). Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. *Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes, de la urbanización los Rosales- Piura , año 2016*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1033/COMPETITIVIDAD\\_KAIZEN\\_SULUCO\\_ROSAS\\_ANA%20\\_LUCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1033/COMPETITIVIDAD_KAIZEN_SULUCO_ROSAS_ANA%20_LUCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sunedu. (04 de Octubre de 2019). *SOBRE EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER Y LA TESIS PARA EL TÍTULO PROFESIONAL*. Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/sobre-trabajo-investigacion-para-obtener-grado-bachiller-tesis-para-titulo-profesional/>



- Torres, J. (2016). Tesis para optar el título profesional de licenciado en admistración. *Caracterización de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio- rubro cevicherías del P.J. MIRAFLORES bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013.* Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_TORRES\\_RISCO\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Trenza, A. (19 de febrero de 2020). *Análisis PESTEL: Qué es y para qué sirve.* Obtenido de Ana Trenza: <https://anatreza.com/analisis-pestel/>
- ULADECH. (16 de Agosto de 2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN.* Obtenido de <file:///C:/Users/Daneth/Downloads/codigo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Universidad de Alcalá}. (23 de julio de 2018). *¿QUÉ ES LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA?* Obtenido de <https://www.master-finanzas-cuantitativas.com/que-es-investigacion-cuantitativa/>
- Vaca, D. (2016). Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniero empresarial. *Diagnóstico de la competitividad de las grandes empresas del sector textil del Distrito Metropolitano de Quito afiliadas a La Asociación De Industriales Textiles Del Ecuador durante el periodo 2015.* Escuela Politécnica Nacional, Quito. Obtenido de

<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16710/1/CD-7306.pdf?fbclid=IwAR3VAdDylRBSZoI29hMJrKPvdmjXWE3ZKKVgYK41zD3f9CEX2PmCBMnuDWI>

Vásquez, J. (2016). Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. *Gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el sector servicios, restaurant cevicheria del distrito de Callería,, año 2016*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Pucallpa. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2215/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FORMALIZACION\\_VASQUEZ\\_MULLER\\_JOEL\\_EDINSON.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2215/GESTION_DE_CALIDAD_FORMALIZACION_VASQUEZ_MULLER_JOEL_EDINSON.pdf?sequence=4)

Villalta, K. (2016). Informe final detesis para optar el título profesional de licenciado en administración. *Caracterización de la competitividad y capacitación de las MYPES rubro metal mecánica en Tumbes, 2016*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Tumbes. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2990/CARACTERIZACION\\_DE\\_LA\\_COMPETITIVIDAD\\_CAPACITACION\\_VILLALTA\\_TECTO\\_KELLY\\_ELISABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2990/CARACTERIZACION_DE_LA_COMPETITIVIDAD_CAPACITACION_VILLALTA_TECTO_KELLY_ELISABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vinuesa, D. (2019). Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de magister en gerencia empresarial. *“Diseño de un modelo de gestión empresarial para mejorar la competitividad de las empresas de servicios de construcción de infraestructura eléctrica en el distrito Metropolitano De Quito D.M. Q. Estudio Del Caso: Vinuesa & Vinuesa Construcciones S.A.* Escuela Politécnica Nacional, Quito. Obtenido de

<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20563/3/CD%2010057.pdf?fbclid=>

IwAR1I-

6OOO1J3\_P9BHyItTgTYsOGr\_amWCsN0V6158DVrpxgKjxHQ8cJ0pC0

Zita, A. (13 de 05 de 2020). *Hipótesis*. Obtenido de Todamateria:

<https://www.todamateria.com/hipotesis/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de actividades

#### CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018-2019								Año 2020							
		Semestre I-II				Semestre I-II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X										
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información							X	X								
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								X								
8	Recolección de datos									X							
9	Presentación de resultados										X						
10	Análisis e Interpretación de los resultados											X					
11	Redacción del informe Preliminar												X				
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación															X	X

14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación																		X
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																		X
16	Redacción de artículo científico																X	X	

Anexo 2: Validación por expertos de juicio y constancia de validación

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Diego Salvador Lechira Estrada identificado con DNI 45063280

MAGISTER EN Administración

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

Cuestionario, elaborado por:

Danett Isel Tzucamilla León, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación "Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes cevichería en Los Tallanes Piura, año 2018."

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, 13 de Junio 2018.

  
Firma y sello  
Dgo. Diego S. Lechira Estrada M.S.  
DNI 45063280  
CIP 155612

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con competitividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad?	/			/		/		/
2. ¿Puede visualizar una disminución de costos?	/			/		/		/
3. ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa?	/			/		/		/
4. ¿La empresa le ofrece valor agregado?	/			/		/		/
5. ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes?	/			/		/		/
6. ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido?	/			/		/		/
7. ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto?	/			/		/		/
8. ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal?	/			/		/		/
9. La cevichería cuenta con una especialidad de la casa?	/			/		/		/
10. ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta?	/			/		/		/
11. ¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos?	/			/		/		/
12. ¿Cuando la empresa anuncia un nuevo plato, esto cuenta con un precio exagerado?	/			/		/		/
Ítems relacionados con la gestión de calidad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13. ¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores?	/			/		/		/
14. ¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería?	/			/		/		/
15. ¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades?	/			/		/		/
16. ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa?	/			/		/		/
17. ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas?	/			/		/		/

18. ¿El propietario de la empresa motiva a su personal?	/		/	/	/
19. ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?	/		/	/	/
20. ¿Ha notado alguna mejora en los procesos?	/		/	/	/
21. ¿Todas las actividades se relacionan entre sí?	/		/	/	/
22. ¿La empresa escucha sugerencias?	/		/	/	/
23. ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	/		/	/	/
24. ¿Cuenta con una cartera de proveedores?	/		/	/	/



Ing. Diego S. Lacina Estrada A.A.  
 DNI. 45062280  
 CIP. 100598



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Raquel Silva Juárez Identificado con DNI 02846914  
MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL

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

Cuestionario, elaborado por:

Taramillo León Danett Ise, a los efectos de su aplicación a los elementos  
de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización  
de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes cevichería en  
Los Tallanes Piura, año 2018."

Que se encuentra realizando.

Después 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, 13 de Junio 2018.

  
Mg. Raquel Silva Juárez  
LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01899

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con competitividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad?	✓			✓		✓		✓
2. ¿Puede visualizar una disminución de costos?	✓			✓		✓		✓
3. ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa?	✓			✓		✓		✓
4. ¿La empresa le ofrece valor agregado?	✓			✓		✓		✓
5. ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido?	✓			✓		✓		✓
7. ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto?	✓			✓		✓		✓
8. ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal?	✓			✓		✓		✓
9. La cevichería cuenta con una especialidad de la casa?	✓			✓		✓		✓
10. ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta?	✓			✓		✓		✓
11. ¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos?	✓			✓		✓		✓
12. ¿Cuando la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado?	✓			✓		✓		✓
Ítems relacionados con la gestión de calidad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13. ¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores?	✓			✓		✓		✓
14. ¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería?	✓			✓		✓		✓
15. ¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades?	✓			✓		✓		✓
16. ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa?	✓			✓		✓		✓
17. ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas?	✓			✓		✓		✓

  
 Mg. Raquel Silva Juárez  
 LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

18. ¿El propietario de la empresa motiva a su personal?	✓			✓		✓		✓
19. ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
20. ¿Ha notado alguna mejora en los procesos?	✓			✓		✓		✓
21. ¿Todas las actividades se relacionan entre sí?	✓			✓		✓		✓
22. ¿La empresa escucha sugerencias?	✓			✓		✓		✓
23. ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	✓			✓		✓		✓
24. ¿Cuenta con una cartera de proveedores?	✓			✓		✓		✓

  
 N.º RAMOEL SILVA JUÁREZ  
 U.C. EMERGENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Héctor Orlando Arica Clavijo Identificado con DNI 02786302  
MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA.

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

Cuestionario, elaborado por:

JARAMILLO LEÓN DANETT ISEL, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación "Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes cevichería en Los Tallanes Piura, año 2018."

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, 13 de Junio 2018.

  
Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

Firma y sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con competitividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad?	✓			✓	✓			✓
2. ¿Puede visualizar una disminución de costos?	✓			✓	✓			✓
3. ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa?	✓			✓	✓			✓
4. ¿La empresa le ofrece valor agregado?	✓			✓	✓			✓
5. ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes?	✓			✓	✓			✓
6. ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido?	✓			✓	✓			✓
7. ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto?	✓			✓	✓			✓
8. ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal?	✓			✓	✓			✓
9. La cevichería cuenta con una especialidad de la casa?	✓			✓	✓			✓
10. ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta?	✓			✓	✓			✓
11. ¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos?	✓			✓	✓			✓
12. ¿Cuando la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado?	✓			✓	✓			✓
Ítems relacionados con la gestión de calidad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
13. ¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores?	✓			✓	✓			✓
14. ¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería?	✓			✓	✓			✓
15. ¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades?	✓			✓	✓			✓
16. ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa?	✓			✓	✓			✓
17. ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas?	✓			✓	✓			✓

  
 Mg. Arica Carrizo Hector Orlando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

18. ¿El propietario de la empresa motiva a su personal?	✓			✓		✓		✓
19. ¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?	✓			✓		✓		✓
20. ¿Ha notado alguna mejora en los procesos?	✓			✓		✓		✓
21. ¿Todas las actividades se relacionan entre sí?	✓			✓		✓		✓
22. ¿La empresa escucha sugerencias?	✓			✓		✓		✓
23. ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?	✓			✓		✓		✓
24. ¿Cuenta con una cartera de proveedores?	✓			✓		✓		✓

  
 Mg. Arica Clavijo Hector Oriando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

Anexo 3: Constancia de validación de los propietarios

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

Piura, 28 abril de 2020

Señor(a): *Mauricio Morales Castillo*

**Propietario o representante de la MYPE:**

Yo, **Danett Isel Jaramillo León**, identificada con **DNI N° 71590108**, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de Investigación III** en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) filial Piura, con código N° 0802151001, me dirijo ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:


Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación Titulado: **"Caracterización de la competitividad y Gestión de calidad en las Mype's rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes, Piura Año 2018"**. Para de esa manera obtener mi grado de bachiller en Administración

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

---

DTI. ULADECH Sede Piura  
Mg. Hector Yván Pélvez Camacho

*Danett Isel Jaramillo León*  
Jaramillo León Danett Isel  
DNI N° 71590108

  
*Mauricio Morales Castillo*  
Señor(a): *Mauricio Morales Castillo*

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



Piura, 28 abril de 2020



Señor(a): *Jose Luis Lopez Ruiz*

Propietario o representante de la MYPE:

Yo, **Danett Isel Jaramillo León**, identificada con DNI N° **71590108**, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de Investigación III** en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) filial Piura, con código N° 0802151001, me dirijo ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación Titulado: **"Caracterización de la competitividad y Gestión de calidad en las Mype's rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes, Piura Año 2018"**. Para de esa manera obtener mi grado de bachiller en Administración

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

DTI, ULADECH Sede Piura  
Mg. Hector Yván Pelaez Camacho

*Danett*  
Jaramillo León Danett Isel  
DNI N° 71590108



*Jose Luis Lopez Ruiz*  
Señor(a): *Jose Luis Lopez Ruiz*



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



Piura, 28 abril de 2020



Señor(a): *Rosa Castro Rivera*

**Propietario o representante de la MYPE:**

Yo, **Danett Isel Jaramillo León**, identificada con DNI N° 71590108, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de Investigación III** en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) filial Piura, con código N° 0802151001, me dirijo ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación Titulado: **"Caracterización de la competitividad y Gestión de calidad en las Mype's rubro restaurantes cevicherías en los Tallanes, Piura Año 2018"**. Para de esa manera obtener mi grado de bachiller en Administración

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


DTL ULADECH Sede Piura  
Mg. Hector Yván Pelaez Camacho

*Danett*  
Jaramillo León Danett Isel  
DNI N° 71590108

*Rosa Castro Rivera*  
**Rest Chen's**  
Rosa Castro Rivera  
ADMINISTRADORA  
Señor(a): *Rosa Castro Rivera*

## Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

### Encuesta para Clientes



Buen día, reciba mis cordiales saludos, soy estudiante de la carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y estoy realizando una encuesta con fines académicos, con el objetivo de recopilar datos para un Proyecto de Investigación del curso Taller de Investigación IV, denominado "Caracterización de la Competitividad y la Gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú año 2018." Se realizarán unas preguntas a las cuales debe responder con SI o NO según su opinión. Agradezco la participación de ante mano.

**ENCUESTA PARA CLIENTES**

1. ¿La cevichería adquiere insumos de buena calidad?  
 Si    b) No
2. ¿Ha consumido un producto innovador en esta empresa?  
 Si    b) No
3. ¿La empresa le ofrece valor agregado?  
 Si    b) No
4. ¿En alguna ocasión la empresa no ha podido atender a todos sus clientes?  
a) Si     No
5. ¿Considera que la empresa le ofrece un servicio rápido?  
 Si    b) No

6. ¿Considera que en esta cevichería cuenta con precios bajos?

Si    b) No

7. ¿Cuándo la empresa anuncia un nuevo plato, este cuenta con un precio exagerado?

Si    b) No

8. ¿Se encuentra totalmente satisfecho con el producto que le brinda la empresa?

Si    b) No

9. ¿Ud. Considera que el producto que le ofrece la empresa cumple con sus expectativas?

Si    b) No

10. ¿La empresa escucha sugerencias?

Si    b) No

## Encuesta para Propietarios



Buen día, reciba mis cordiales saludos, soy estudiante de la carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y estoy realizando una encuesta con fines académicos, con el objetivo de recopilar datos para un Proyecto de Investigación del curso Taller de Investigación IV, denominado "Caracterización de la Competitividad y la Gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú año 2018." Se realizarán unas preguntas a las cuales debe responder con SI o NO según su opinión. Agradezco la participación de ante mano.

### ENCUESTA PARA LOS PROPIETARIOS

1. ¿Puede visualizar una disminución de costos?

Si    b) No

2. ¿Toma en cuenta datos reales para la toma de decisiones?

Si    b) No

3. ¿Cuenta con una cartera de proveedores?

Si    b) No

## Encuesta para Trabajadores



Buen día, reciba mis cordiales saludos, soy estudiante de la carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y estoy realizando una encuesta con fines académicos, con el objetivo de recopilar datos para un Proyecto de Investigación del curso Taller de Investigación IV, denominado "Caracterización de la Competitividad y la Gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías en Los Tallanes Piura, Perú año 2018." Se realizarán unas preguntas a las cuales debe responder con SI o NO según su opinión. Agradezco la participación de ante mano.

### ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES

1. ¿Le invierte en la adquisición de equipos que faciliten la elaboración del producto?

Si    b) No

2. ¿La empresa cuenta con alguna otra sucursal?

a) Si     No

3. ¿La cevichería cuenta con una especialidad de la casa?

Si    b) No

4. ¿La empresa realiza la búsqueda de nuevos platos para agregar a la carta?

Si    b) No

5. **¿Considera que sus compañeros de trabajo son eficientes al realizar sus labores?**

a) Si    b) No

6. **¿Se encuentra satisfecho con la labor que realiza en esta cevichería?**

a) Si    b) No

7. **¿Se ha realizado alguna mejora en la planificación de las actividades?**

a) Si    b) No

8. **¿El propietario de la empresa motiva a su personal?**

a) Si    b) No

9. **¿Se siente comprometido con los objetivos de la empresa?**

a) Si    b) No

10. **¿Ha notado alguna mejora en los procesos?**

a) Si    b) No

11. **¿Todas las actividades se relacionan entre sí?**

a) Si    b) No

# INFORME FINAL DANETT ISEL JARAMILLO LEON

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo