



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la
empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Esteban Espinoza, Yuli Angelica (ORCID: 0000-0001-9641-6569)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

En primer lugar, dedicarlo a mi familia, en especial a mis padres y mis hermanos que siempre me han brindado su apoyo incondicional. En segundo lugar a mi sobrina Lucero puesto que ha sido mi motivación de ser una ejemplo para ella.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora de curso por el apoyo constante en el desarrollo de la tesis y a sus consejos que lograron permitir la culminación de mi investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Operacionalización de variables	11
3.3 Población y muestra	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
3.5 Procedimiento para la recolección de datos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos Éticos.....	13
IV. RESULTADOS:.....	14
V. DISCUSIÓN:	19
VI. CONCLUSIONES:.....	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: <i>Distribución de Frecuencia de la Variable Gestión de Calidad</i>	14
Tabla 2: <i>Distribución de Frecuencia de la Variable Competitividad</i>	14
Tabla 3: <i>Correlación de la gestión de calidad y competitividad</i>	15
Tabla 4: <i>Correlación de la Gestión de Calidad y Capacidad de Gestión</i>	16
Tabla 5: <i>Correlación de la Gestión de Calidad y Recursos Humanos</i>	17
Tabla 6: <i>Correlación de la Gestión de Calidad y Calidad Correlaciones</i>	18

RESUMEN

Esta investigación tiene como título "Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019", tuvo como objetivo Determinar la relación de la gestión de calidad y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019. Se utilizó como método, el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo.

Se trabajó con una muestra de 84 individuos que corresponden a los trabajadores de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019, a quienes se les aplicó instrumentos de recolección de datos, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió una elevada confiabilidad en ambas variables (Gestión de Calidad, Competitividad) con un 0,842.

Con referencia al objetivo general fue determinar la relación de la gestión de calidad y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019, se concluyó que existió una relación positiva entre la gestión de calidad y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, teniendo una correlación positiva considerable con un Rho de Spearman ($R = 0.645$). Asimismo, el nivel de significancia fue de $p = ,000$, lo cual permitió señalar que la relación es significativa.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, calidad, competitividad.

ABSTRACT

This research has the title "Quality management and its relationship with the competitiveness of the company Placeres Gastronomicos S.A.C, Lima 2019", aimed to determine the relationship between quality management and competitiveness in the company Placeres Gastronomicos S.A.C, Lima 2019. used as a method, the hypothetical deductive, the type of research was applied at a descriptive level- Correlational, with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach.

We worked with a sample of 84 individuals that correspond to the workers of the company Placeres Gastronomicos S.A.C, Lima 2019, to whom data collection instruments were applied, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Crombach's alpha was used, which resulted in a high reliability in both variables (Quality Management, Competitiveness) with 0.842.

With reference to the general objective, it was to determine the relationship between quality management and competitiveness in the company Placeres Gastronomicos S.A.C, Lima 2019, it was concluded that there was a positive relationship between quality management and competitiveness in the company Placeres Gastronomicos S.A.C, having a considerable positive correlation with a Spearman's Rho ($R = 0.645$). Likewise, the level of significance was $p = 000$, which allowed us to indicate that the relationship is significant.

Keywords: Quality Management, quality, competitivenes.

I. INTRODUCCIÓN

La finalidad de las entidades siempre ha sido generar rentabilidad, ante esto se dificulta al crecimiento de competidores en el mercado, es por ello que en la actualidad las empresas tienen una dirección orientada a perfeccionar la eficacia de la prestación que otorga. La Gestión de Calidad se encuentra en todas las organizaciones, y en las compañías en el rubro de comercio de café esto sucede muy seguido.

En el contexto Internacional; Yang (2019) en su artículo científico mencionó que la competitividad en las organizaciones se refiere a la capacidad integral de la organización para realizar su característico valor al desarrollar sus propios bienes y capacidades, obtener, integrar y utilizar recursos externos y crear valores para los clientes en las situaciones competitivas del mercado. La competitividad es la capacidad decisiva para que una organización obtenga una superioridad competitiva en la competencia del mercado.

Palma, Parejo & Sierra (2018) han manifestado desde una posición integral, estudiar y ejecutar a la vez la organización como una agrupación de procesos correlacionados cuya finalidad es lograr el agrado del cliente. La finalidad de toda organización es analizar como la gestión de calidad se puede emplear libremente para el crecimiento de las organizaciones.

Kamonja, Liang, Tayyab, & Ahmad (2014) en su artículo científico indicaron que el juicio de interés por parte de la colaboración de los personales en el proceso de calidad de una organización se basa en ideas de innovación de procesos provienen de las personas que realmente realizan el trabajo. La participación de los personales en esfuerzos de calidad solo puede ocurrir cuando los personales saben que la organización se preocupa por ellos. Las mejores empresas no solo limitan la educación y la capacitación a los personales y gerentes de sus talleres. La formación es el elemento clave del sistema de gestión.

En el contexto nacional, el Instituto Nacional de Calidad (2017) detalló, que actualmente es necesario competir en los centros comerciales donde cada vez se ha vuelto más exigente hacer frontis a esta realidad, deben buscar

la mejoría continua, control de los procesos, y sobre todo la satisfacción del cliente.

Bolaños (2015) con la colaboración de Castillo, han mencionado que las organizaciones peruanas se ven en la necesidad de progresar y a su vez mejorar sus procesos intrínsecos para ofrecer servicios competitivos en el mercado. Y para obtener esta mejoría en las organizaciones, es importante obtener certificaciones de calidad, para así evidenciar y mostrar a sus clientes, que la gestión de calidad es óptima y a su vez mantener cierto grado de competitividad.

En el contexto local, la empresa Placeres Gastronómicos SAC viene trabajando para consolidar sus técnicas de gestión con el propósito de aumentar y mejorar el nivel competitivo en la industria del comercio de café. Es fundamental que la compañía busque superar sus perspectivas, para así lograr y dejar una imagen de firmeza y cuidado hacia al público (clientes), para complacer las necesidades y preservar un espacio favorable durante toda la fase de atención.

La investigación abordó la siguiente **problemática general**: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019? Así mismo, para los **problemas específicos** se establecieron **a)** ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la capacidad de gestión en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019?; **b)** ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y los recursos humanos en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019?; y **c)** ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la calidad en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019?

En el estudio **la justificación teóricamente**, ha sido relevante para relacionar un débito en empleo a los fines que se pretenden ejecutar. De esta manera, la competitividad según Porter nos indica que todo deber ser coherente a las potencias competitivas

La Justificación metodológica, concurrió de tipo aplicada, diseño no experimental y el nivel descriptivo - correlacional. Y finalmente la

La Justificación Práctica, en la investigación se utilizó como fuente de conocimiento para otras averiguaciones que adquieran similar problemática.

Se abordó como **Objetivo General**: Determinar la relación de la gestión de calidad y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019; de igual manera se estableció los **Objetivos Específicos**: **(a)** Determinar la relación de la gestión de calidad y la capacidad de gestión en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019. **(b)** Determinar la relación de la gestión de calidad y los recursos humanos en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019. **(c)** Determinar la relación de la gestión de calidad y la calidad en la empresa Placeres Gastronómicos S.AC, Lima 2019.

Finalmente, la investigación plasmó como **Hipótesis General**: Existe relación entre la gestión de calidad y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019. Se establecieron como **Hipótesis Específicos**: **(a)** Existe relación entre la gestión de calidad y la capacidad de gestión en la empresa Placeres Gastronómicos S.AC, Lima 2019. **(b)** Existe relación entre gestión de calidad y los recursos humanos en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019. **(c)** Existe relación entre la gestión de calidad y la calidad en la empresa Placeres Gastronómicos SAC, Lima 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, Jaramillo & López (2016) llegaron a la conclusión que el diagnóstico interno permitió demostrar que las actividades y operaciones en la empresa, se llevan a cabo de forma empírica, basada en la experiencia de los dirigentes principalmente en las habilidades del Gerente General y propietario. Por ello, recomendaron implementar la estrategia sugerida como un medio que fortalezca el resultado de objetivos puntuales de la compañía.

Stivalet (2017) planteó como objetivo general evaluar la competitividad generada por microempresas que utilizaron el Fondo Nacional como medio de financiamiento. La investigadora concluyó, las empresas que utilizaron el programa observaban y percibían los beneficios; debido al control que ejerce la propia empresa en las actividades que desarrolla la organización. Al culminar recomendó, que para lograr eficiencia dentro de las instituciones es necesario trabajar a profundidad en la institucionalización de las organizaciones que pertenecen al Estado, con el fin de ajustar las deducciones logrados por la sociedad o usuarios finales de estos recursos.

Hamed (2016) su objetivo fue detectar el estado de la Gestión de la calidad total y la alineación del trabajo en equipo en una de las principales organizaciones de atención médica en Irak llamada Al-Yarmouk Teaching Hospital. Utilizó el cuestionario, en donde se dividió en (60) varios ítems específicamente desarrollados para recopilar información sobre las variables del estudio. Estadística descriptiva, correlación de Pearson y ANOVA se utilizaron para el análisis de datos. El resultado ha demostrado que el impacto del trabajo en equipo sobre el valor de la satisfacción del personal es de 0,854, por otro lado evidenció la ausencia de impacto entre el trabajo en equipo y las percepciones del personal en cuanto a la atención al paciente.

Rashid & Azlan (2016) detallaron que la implementación efectiva de las prácticas de TQM es un criterio principal para lograr la sostenibilidad en los negocios. Por lo tanto, para ser competitivos la industria de RMG en Bangladesh debe centrarse más en las prácticas de TQM en lugar de aprovechar las ventajas de las labores más baratas. En este aspecto, las publicaciones demostraron que no se realizaron estudios previos para

verificar la asociación entre las prácticas de TQM, la ventaja competitiva sostenible y el papel de HRM como mediador para crear el clima de TQM en el sector de RMG en Bangladesh. Propusieron proporcionar una herramienta, un marco de procedimiento, para mejorar la TQM en varias compañías de RMG a través del desarrollo de un modelo de TQM adecuado que garantice una ventaja competitiva sostenible en la organización donde las prácticas de HRM se considerarán una variable mediadora.

Saavedra & Camarena (2015) el objetivo fue determinar la correlación entre las características de las empresas y los empresarios y la competitividad en las PYME en la Ciudad de México. Los principales hallazgos denotan que el nivel de educación posee una relación significativa con la competitividad global. También se encontró que el tamaño del negocio tiene una relación con la competitividad global. Finalmente, la personalidad jurídica y el sector también mostraron relación con la competitividad global y sus factores, el género y la edad y el tipo de empresa.

Škarica, & Hrgović (2018) La investigación se basó en un cuestionario de modelo Kanji. La investigación también se centró en encontrar si la diferencia entre las percepciones de los gerentes de gestión de calidad existe en cargo del estado de la NORMA ISO 9001 (implementado / no implementado / plan a implementar). Las diferencias se encontraron en relación con las actividades relacionadas con la gestión basada en las personas y la mejora continua. Con respecto a la base de los resultados de la investigación, se enfatizaron en las áreas específicas de mejora, actividades que fomenten la implementación de los principios de TQM.

Zakir & Hasan (2017) Al explorar los datos secundarios, este estudio encontró atributos como el liderazgo dinámico, la cultura corporativa positiva y ética, La orientación centrada en el cliente y empoderamiento de los empleados ayudaron a Volvo a lograr una ventaja competitiva sobre su competidor. Este estudio encontró que el sostenimiento de la calidad y los estándares ISO, y el establecimiento de un consejo de calidad tienen un papel positivo en el logro de las excelencias operativas de Volvo. Y por último el documento ha sido una buena pista para estudiar más a fondo para comprender la dificultad de la gestión de la calidad total y cómo alcanzar una

superioridad competitiva.

En el Perú, Carmín (2017) formuló la pregunta ¿Cómo influye la Gestión de Calidad en la competitividad de la empresa de servicios COPEMI S.A.C, Sayán – Huaura, 2017? La investigadora concluyó que la calidad de los productos influye significativamente en la capacidad de competencia de la compañía. Al culminar recomendó extender el registro de control en la dirección de métodos de los bienes y con ello asegurar un progreso continuo conveniente en la calidad al margen de cada unidad que intermedia.

Contreras (2018) en su tesis planteó: ¿Existe relación entre gestión de la calidad con enfoque al cliente y la Competitividad en las microempresas farmacéuticas del tercer piso de la galería Capón Center? El investigador concluyó, una sobresaliente gestión de la calidad con orientación al mercado, hay mayor competencia industrial en las PYMES boticarias del Cercado de Lima. El investigador recomendó instituir habilidades para la mejora continua de la calidad con orientación al mercado y adiestramiento indeleble al equipo de trabajo con el fin de optimizar persistentemente los valores de atención al cliente.

Cruz (2016) formuló la problemática ¿Cuáles son las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico, 2016? El autor concluyó que el 58% tiene comprensión de ponencias transformadoras para crecer su capacidad de competitividad, así mismo el 42% carece de comprensión. Recomendó emplear con periodicidad los componentes que inciden en la superación de competitividad como son los recursos tecnológicos, eficacia en la dirección de la compañía, ya que a través de ello se puede medir la competitividad de las PYMES.

Pilco (2018) planteó ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y la competitividad en las Asociaciones de Olivareros del Sector de La Yarada - Tacna, 2017? El autor concluyó que coexiste una correlación positiva media de Spearman = 0,431 entre las variables, dado que el 40% de directores discurren que están efectuando un servicio apropiado, y relación al nivel de competitividad muestran en un 66,67% que es frecuente. Al finalizar el investigador recomendó que para optimizar la gestión empresarial se deba

continuamente evaluar los progresos de la gestión, y a su vez podría mejorar el nivel de competitividad.

Rodríguez (2016) expresó el subsiguiente inconveniente ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad de las PYMES en los servicios de venta de electrodomésticos? El investigador concluyó que las PYMES testifican que la gestión de calidad ayuda a optimizar el beneficio de la industria. Al culminar el investigador recomendó que la formación ir ayudar a efectuar una mejor gestión de calidad en la compañía y sobre todo la gestión de calidad va a contribuir a perfeccionar la productividad del negocio.

Saavedra (2018) en su tesis poseyó como objetivo general identificar las particularidades de la gestión de calidad y productividad en las PYMES rubro Panaderías del centro de Tambogrande 2018. Los resultados se vieron reflejados que, en la gestión de calidad, se halló que el 88% discurre significativo la calidad mientras que respecto a Productividad se halló que el 82% de los obreros aseveran que la táctica para la preparación del pan es adecuada, el 61% de los participantes discurre bueno, la responsabilidad que realiza. La investigadora concluyó que para beneficiarse una buena obtención de producción es preciso asumir una gestión de Calidad fundamentada en el paso de elaboración productivo.

Valderrama (2015) tuvo como objetivo general de describir las primeras características de gestión de calidad y competitividad de las PYMES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014. La investigadora concluyó que la calidad de los bienes productivos que se brindan debe permanecer en las actividades comerciales para así retroalimentar sus puntos débiles que como organización muestran. Por último, recomendó salvaguardar en equilibrio en las compañías, la calidad y el precio, dado que sus clientes tienen en cuenta antes de realizar su obtención, de lo contrario se esquinarían por la competencia.

En el enfoque teórico, Deming (1989) detalló, la calidad del bien o servicio puede lograr una estimación elevada en opinión del consumidor. En consecuencia, se puede manifestar que la gestión de calidad interviene no solo aspectos básicos dirigidos al servicio. Se debe tener en cuenta, para

gestionar la calidad no es una labor fácil y menos que se pueda tomar como algo leve. Por ello para lograr la calidad es necesario tener la aprobación y el acuerdo de los integrantes de la compañía, debido a que la unión hacia a una propia gestión se logrará con mayor simplicidad todos los objetivos planteados.

En el enfoque conceptual, Heras (2008) conjunto de medidas que toman los de la alta gerencia en la compañía con el propósito de afinar la calidad de los productos, las actividades comerciales y los procesos.

Para la realización del estudio se tuvo como dimensiones (1) Calidad del producto, se deben instituir las reglas de calidad que le consientan inspeccionar que su elaboración se ajuste a esas descripciones y así evitar productos que no se puedan comercializar. Así mismo se considera los indicadores, (a) Precio, para Esteban (2008) producto / servicio la contribución al rendimiento global de la organización. (b) Promoción, para Esteban (2008) actividades que sirven para estimular la demanda del producto a corto plazo. (c) Diferenciación, para Esteban (2008) táctica basada en alcanzar beneficios principales con correspondencia a cierta superioridad finalista.

De la misma manera se define la dimensión (2) Calidad del servicio, consiente sobresalir la escala de compensar las exigencias del usuario. Así mismo se considera los indicadores (a) Comunicación, para Esteban (2008) entrega de información en general sobre la empresa. (b) Empatía, para Vargas & Aldana (2015) es saber ponerse en el lugar de otra persona e incluido estar al corriente lo que se está especulando sin perder el suyo propio. (c) Fiabilidad, para Creus (2005) posibilidad de que un sistema trabaje correctamente durante un tiempo determinado.

Por último, se define la dimensión (3) Calidad de los procesos, es aquello que le forjara impedir costas redundantes a la compañía y plasmar dichosamente con los avisos de los consumidores aseverando su general complacencia. Así mismo se considera los indicadores (a) Eficacia, para Londoño (2005) habilidad de obtener el resultado que se apetece o se esperanzall. (b) Eficiencia, para Londoño (2005) habilidad de conseguir los fines con la mínima cuantía de capitales. (c) Productividad, para Fernández

(2013) está ligada con una mejora y eficiencia de proceso ya que consentirá lograr importes más competitivos y por deducción nuevos consumidores.

En el enfoque teórico, Porter (1999) detalló, que un piloto de competencia en la compañía crea habilidades competitivas que le permiten localizar un puesto en la sección en el que se encuentra, para que pueda defenderse mejor contra las fuerzas competitivas de esa compañía. Por tanto, la competitividad es productiva cuando una organización afronta exitosamente a su competencia por medio de sus productos, reuniendo las condiciones internas y reducción de costos para competir de una manera óptima.

En el enfoque conceptual, Vicente (2009) manifestó, que es un balance que poseen las compañías, de producir de manera segura sus propias preeminencias para ser superiores a sus competitivos.

Para la realización del estudio se tuvo como dimensiones (1) Capacidad de Gestión, conjunto de habilidades para hacer bien los trabajos correspondientes en donde se requiere un orden y manejo eficiente de herramientas y una cantidad de distintas opiniones. Así mismo se considera los indicadores (a) Mejora Continua, para Sastre (2009) técnica basada al progreso de la calidad y de la productividad. (b) Tecnología, para Castaño (2011) medio para innovar símbolos en procesos o servicios, que permita además mejorar o desarrollar métodos. (c) Presupuesto, Muñiz (2009) instrumento de organización que de una manera fija completa y regulariza las plazas, acciones y jurisdicciones y comprometidos de una colocación que se dice en términos monetarios.

De la misma manera se define la dimensión (2) Recursos Humanos, al trato de las personas en donde van a extender sus capacidades y a su vez contribuyan al fruto de los objetivos de la compañía. Así mismo se considera los indicadores (a) Capacitación, para Reza (2007) operaciones interesadas a proporcionar y desenvolver las habilidades, instrucciones, actitudes y aptitudes que el particular requiere para desempeñarse en su puesto de trabajo. (b) Compromiso, para Stephen (2004) estado en el que un empleado se identifica con la compañía y sus metas. (c) Evaluación, para Reza (2007)

transcurso para calificar el adelanto logrado por un conjunto de actividades en términos de un objetivo previamente aceptado.

Por último, se define la dimensión (3) Calidad, para una calidad óptima se debe entregar productos y servicios funcionalmente correctos así satisfacer las necesidades de las clientelas. Así mismo se considera los indicadores (a) Objetivo, para Orozco (2012) un deseo a lograr como una estrategia de la empresa. (b) Meta, para Griffin (2011) proporcionan guía y dirección unificadas para las personas en la organización. (c) Competente, para García (2018) menciona que el colaborador competente reúne cualidades personales y capacidades técnicas-profesionales para lograr un alto desempeño.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada porque se buscaba dar solución a la problemática, para lo cual se enfocó en las variables estudiadas. Naghi (2005) refirió, que sirve para tomar acciones e implantar manejos políticos y tácticas.

El enfoque adoptado en la investigación fue cuantitativo debido a que se procesaron datos cuantitativos recolectados a través de las encuestas para medir las variables (gestión de calidad y competitividad). Se utilizó la dirección estadística cuantitativa en su totalidad para probar las hipótesis.

El diseño utilizado fue el no experimental de corte transversal porque no se maniobró las variables de estudio, sino que se observaron las variables del estudio tal como se dan en su contexto natural. Hernández et. al (2014) detalló, que un diseño no experimental, son diseños transversales porque compilan datos en un tiempo único.

El nivel utilizado fue el Descriptivo – Correlacional, porque se midió las variables de estudio y se buscó medir el nivel de correlación entre las variables de estudio.

El método utilizado fue Hipotético-Deductivo porque se formuló diferentes suposiciones de múltiples tipos, las suposiciones se difieren con la situación para admitir o refutar en un argumento específico.

3.2 Operacionalización de variables

En la investigación se describieron las variables: Gestión de Calidad y la Competitividad. A continuación, se procedió a definir las variables de forma conceptual, operacional, indicadores y la escala de medición a desarrollar. **(Ver Anexo 03)**

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Para Carrasco (2015) agrupación de la totalidad de los individuos de estudio. Por lo tanto, está desarrollada por los 84 obreros de la compañía.

3.3.2 Muestra: fue tipo Censal probabilística

Según Valderrama (2015) un subconjunto definido en representación de la población.

La muestra compone el total de los trabajadores de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos: Encuesta Según Carrasco (2015) procedimiento de búsqueda de información mediante preguntas.

Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario Hernández et. al (2014) Conjunto de interrogaciones de varias inconstantes que se van a medir, debe ser adecuado con el planteo problemático

Validez del instrumento: Se desarrolló mediante el método de juicio de expertos, para dicho fin se tuvo la colaboración de los docentes con grado de maestría y doctorado. A continuación, se procedió a detallar la validación de los instrumentos de recolección de datos por juicios de expertos **(Ver Anexo 04)**

Confiabilidad del instrumento: Se logró a través de una encuesta piloto realizado a colaboradores de una empresa con las mismas características, los resultados fueron procesados través del software SPSS 24; utilizando el estadístico de Alfa de Cron Bach lográndose a detallar los resultados de confiabilidad de las variables **(Ver Anexo 05)**

3.5 Procedimiento para la recolección de datos

Primero, se hizo la estructuración instrumental (encuesta). Segundo, concertación y solicitud de autorización de contexto de estudio, tercera ejecución de la encuesta.

3.6 Método de análisis de datos

3.6.1 Análisis descriptivo:

Vargas (1995) se presenta a través de tablas de frecuencias de las variables, dimensiones, que fue mostrado mediante representaciones de gráficos para efectuar el referente análisis, con el fin de poder conseguir conclusiones alusivas al contexto.

3.6.2 Análisis inferencial:

Vargas (1995) son escalas numéricas adquiridas a través de los datos de una asignación estadística. Se realiza a través de la contratación de hipótesis.

3.7 Aspectos Éticos

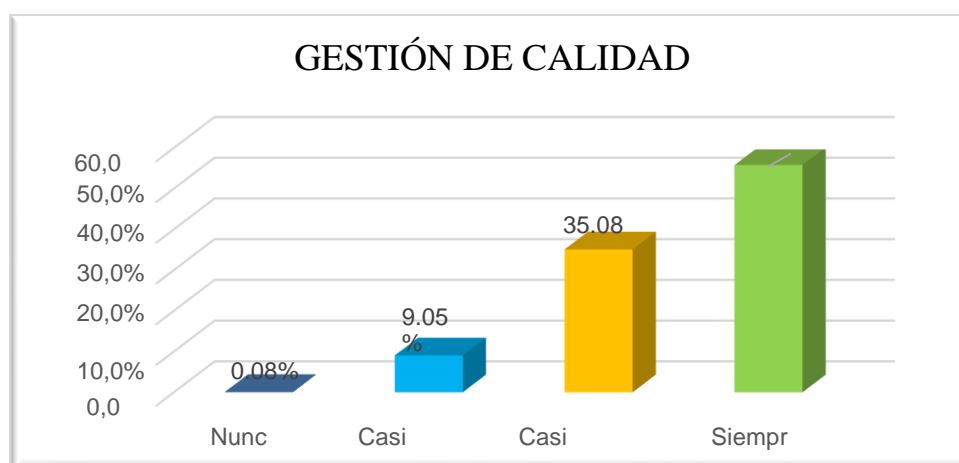
Los datos informáticos en la presente indagación coexistieron para finales de la tesis y se acataron los derechos de la pertenencia de la información, conocimientos, figuras, tablas, trabajos previos y proposiciones que están en referencia con sus correspondientes científicos y a su vez está distribuida acorde a los lineamientos y códigos de la UCV.

IV. RESULTADOS:

4.1 Análisis Estadístico

Tabla 1: Distribución de Frecuencia de la Variable Gestión de Calidad

NUNC A	CASI NUNC A	CASI SIEMPR E	SIEMP RE	TOTA L
1	114	442	703	1260
0.08%	9.05%	35.08%	55.79%	100%



Interpretación: Conforme al gráfico, se observó que un 55,79% del total de los encuestados consideran S que la comunicación asertiva determina la competitividad de la empresa, mientras que un 35,08% de los encuestados considera que CS debe existir una buena relación entre cliente y colaborador, a su vez el 9,05% de los encuestados consideran que CN los productos en promoción son de buena calidad, sin embargo, un 0,08% de los encuestados consideran que N el precio determina la calidad.

Tabla 2: Distribución de Frecuencia de la Variable Competitividad

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	TOTAL
1	109	463	687	1260
0.08%	8.65%	36.75%	54.52%	100%

Interpretación: Conforme a la Tabla 3, se puede valorar que, el grado de correlación entre las variables resultó $r = 0,645$. Este grado permitió señalar que la correlación fue positiva, lo que muestra que coexiste una correspondencia positiva considerable.

4.1.2 Prueba de Hipótesis Específica 1

H_{E1}: Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la capacidad de gestión en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

H₀: No existe relación positiva entre la gestión de calidad y la capacidad de gestión en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la capacidad de gestión en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

Tabla 4: Correlación de la Gestión de Calidad y Capacidad de Gestión

		Gestión de Calidad	Capacidad de Gestión
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	1,000	,606**
	<u>Coefficiente de correlación</u>	.	,000
	<u>Sig. (bilateral)</u>	84	84
	Capacidad de Gestión	,606**	1,000
	<u>Coefficiente de correlación</u>	,000	.
	<u>Sig. (bilateral)</u>	84	84

Interpretación: Conforme a la Tabla 4, se puede evaluar que, el grado de correlación entre la gestión de calidad y la capacidad de gestión resultó $r = 0,606$., este grado consintió marcar que la correlación fue positiva, lo que muestra que coexiste una correlación positiva considerable.

4.1.3 Prueba de Hipótesis Específica 2

H_{E2}: Existe relación positiva entre la gestión de calidad y los recursos humanos en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

H₀: No existe relación positiva entre la gestión de calidad y los recursos humanos en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión de calidad y los recursos humanos en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

Tabla 5: Correlación de la Gestión de Calidad y Recursos Humanos
Correlaciones

		Gestión de Calidad	Recursos humanos
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		<u>Sig. (bilateral)</u>	,545**
		N	84
	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	,545**
		<u>Sig. (bilateral)</u>	1,000
		N	84

Interpretación: Conforme a la Tabla 5, se puede apreciar que, el grado de correlación entre Gestión de Calidad y Recursos Humanos resultó $r = 0,545$, este grado permitió señalar que la relación fue positiva (correlación positiva considerable).

4.1.4 Prueba de Hipótesis Específica 3

H_{E3}: Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la calidad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

H₀: No existe relación positiva entre la gestión de calidad y la calidad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

H₁: Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la calidad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.

Tabla 6: Correlación de la Gestión de Calidad y Calidad
Correlaciones

			Gestión de Calidad	Calidad
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Calidad	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

Interpretación:

Conforme a la Tabla 6, se puede apreciar que, el grado de reciprocidad entre la gestión de calidad y calidad resultó $r = 0,608$, este grado consintió marcar que la correspondencia fue positiva (correlación positiva considerable).

V. DISCUSIÓN:

En el trabajo de investigación con el título de: "Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019", los efectos encontrados recogen relación según el procesamiento de la indagación recogida mediante los instrumentos usados.

Con respecto al Objetivo e Hipótesis General:

Se tuvo como objetivo general Determinar la relación de la gestión de calidad y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019 y a su vez la Hipótesis general: Existe una relación positiva entre la Gestión de la Calidad y la Competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019. Donde se observó la presencia de una relación $r = ,645^{**}$ asimismo un nivel de sig. $= ,000$ con el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Al respecto Contreras (2018) analizó como la gestión de calidad con la orientación al consumidor se correlaciona con la competitividad en las PYMEs Boticarias. Las derivaciones indicaron que las variables del estudio se correlacionan positivamente. El autor concluyó, una sobresaliente gestión de la calidad con orientación al mercado, mayor competitividad empresarial en las PYMEs farmacéuticas del Cercado de Lima con el fin de optimizar permanentemente los servicios de atención a los consumidores.

Con respecto a la Hipótesis Específica 1:

Se tuvo como objetivo específico: Determinar la relación de la gestión de calidad y la capacidad de gestión en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019 y a su vez la Hipótesis general Existe una relación positiva entre la Gestión de Calidad y la Capacidad de Gestión en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019. Donde se observó la existencia de una relación $r = ,606^{**}$ asimismo un nivel de sig. $= ,000$ se admitió la hipótesis alterna. Al respecto Carmín (2017) La investigadora concluyó la calidad de los productos influye elocuentemente en la competitividad de la compañía. Al culminar recomendó aumentar la relación de control en la dirección de métodos de los bienes y con ello asegurar un progreso continuo conveniente en la calidad al margen de cada unidad que intermedia.

Con respecto a la Hipótesis Específica 2:

Se tuvo como objetivo específico: Determinar la relación de la gestión de calidad y los recursos humanos en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019 y a su vez la Hipótesis general Existe una relación positiva entre la gestión de calidad y los recursos humanos en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019. Donde se observó la existencia de una relación $r = ,545^{**}$ asimismo una significancia $p = ,000$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Al respecto Pillco (2017) El investigador recomendó que para optimizar la gestión empresarial se debe continuamente evaluar los progresos de la gestión, que permita recoger las contribuciones de los socios sobre las medidas a tomar para hacer frente a las circunstancias mediáticas que se presenten, amparar una gestión centrada en la colaboración de los accionistas, podría mejorar el nivel de competitividad.

Con respecto a la Hipótesis Específica 3:

Se tuvo como objetivo específico: Determinar la relación de la gestión de calidad y la calidad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019 y a su vez la Hipótesis general Existe una relación positiva entre la gestión de calidad y la calidad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019. Donde se observó la existencia de una relación $r = ,608^{**}$ asimismo una significancia $p = ,000$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Al respecto Cruz (2016) El autor concluyó que 58% tiene comprensión de ponencias transformadoras para crecer su capacidad de competitividad, así mismo el 42% carece de comprensión de ello; es significativo poseer actual los elementos de capacidad para así conseguir una alta gestión de calidad. Recomendó emplear con periodicidad los componentes que inciden en la superación de competitividad, ya que a través de ello se puede medir la competitividad de las Pymes.

VI. CONCLUSIONES:

Primera: Se llegó a la conclusión que coexiste relación positiva entre las dos variables de estudio en la compañía Placeres Gastronómicos S.A.C con una correlación positiva considerable a través del Rho de Spearman ($R = 0.645$). De esta manera, se obtuvo un nivel de sig. de $p = 0,000$, lo cual aprueba afirmar que la correlación es significativa, respaldado con los efectos que se encuentran en la Tabla 3.

Segunda: Se llegó a la conclusión que coexiste relación positiva entre la gestión de calidad y la dimensión Capacidad de gestión en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, teniendo una correlación positiva considerable a través del Rho de Spearman ($R = 0.606$). De esta manera, se obtuvo un nivel de sig. de $p = 0,000$; lo cual aprueba afirmar que la relación es significativa, respaldado con los efectos que se encuentran en la Tabla 4.

Tercera: Se consiguió a la terminación que coexiste relación positiva entre la gestión de calidad y la dimensión Recursos Humanos en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, teniendo una correlación positiva considerable a través del Rho de Spearman ($R = 0.545$). De esta manera, se obtuvo un nivel de sig. de $p = 0,000$; lo cual aprueba afirmar que la correspondencia es significativa, respaldado con los efectos que se encuentran en la Tabla 5

Cuarta: Se consiguió a la terminación que coexiste correspondencia positiva entre la gestión de calidad y la dimensión Calidad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, teniendo una correlación positiva considerable a través del Rho de Spearman ($R = 0.608$). De esta manera, se logró un nivel de sig. de $p = 0,000$, lo cual aprueba señalar que la relación es significativa, , respaldado con los efectos que se encuentran en la Tabla 6

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se propone proponer una mayor formación de inducción a los trabajadores de la compañía Placeres Gastronómicos S.A.C, a partir los altos ejecutivos (donde se manifiesta una correspondencia positiva entre las variables de estudio), hasta los obreros a cargo de las técnicas comerciales.

Segunda: Se manifiesta que la Competitividad es la base significativa en el crecimiento de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, se recomienda, realizar charlas sobre la estructuración especializada en gestión de calidad, donde se logre estar al tanto de la misión, visión, logros de la compañía; a todos los personales de las distintas sedes de acuerdo a las necesidades de cada sucesión de la compañía Placeres Gastronómicos S.A.C.

Tercera: Se recomienda tener un buen manejo en el desarrollo de los productos y con ello consolidar una progreso continuo; planificar en mejorar el servicio a sus clientes a través de una atención consolidada, hacer los cambios requeridos en la empresa para una óptima implementación , verificar que las acciones estén yendo en un proceso organizado para así estimar el grado de efectividad de los cambios internos, actuar de acuerdo a los resultados para así efectuar los ajustes basados en gestión de calidad, pues le permitirá a la compañía Placeres Gastronómicos S.A.C en mantener buenas ventajas competitivas.

Cuarta: Se recomienda a los supervisores de cada sede de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C establecer un piloto de gestión establecido al progreso continuo que le consiente un espacio de desarrollo, mejora continua en la capacidad de gestión con ello ser aún más competitivos porque la sección comercial es altamente competitiva

REFERENCIAS

- Bolaños, E. L. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Carrasco, S. D. (2015). *Metodología de la Investigación Científica* (8 ed.). San Marcos.:https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1
- Contreras Torvisco, M. (2018). *Gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en micro empresas farmacéuticas del cerdo de lima caso: galería Capón Center 2013*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Norbert Wiener. Perú.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2137/MAESTRO%20-%20Martha%20Contreras%20Torvisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Creus Solé, A (2005). *Fiabilidad y seguridad: su aplicación en procesos industriales*.
- Cruz Merino, Y. F. (2016). *Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico en Tumbes, 2016* (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/590>
- Deming, W. Edwards. (1989) -*Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*”; Editorial Diaz de Santos; Madrid.
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=Calidad,+productividad+y+competitividad+a+la+salida+de+la+crisis&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiogleQifbiAhVjuVkkHSUdCPgQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Calidad%2C%20productividad%20y%20competitividad%20a%20a%20salida%20de%20la%20crisis&f=false>
- Deming, W. Edwards. (2009) -*Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*”; (3 ed) Editorial Diaz de Santos; Madrid
- Esteban Talaya., Á. (2008). *Principios de marketing*.3ra. Esic Editorial.

- García, M. (2018). *Identifica la diferencia entre ser competente o competitivo*.
<https://aptitus.com/blog/identifica-la-diferencia-entre-ser-competente-o-competitivo/>
- Griffin, R. W. (2011). *Administración*. Cengage Learning Editores.
- Hamed Khawka Z. (2016). *Detecting Total Quality Management Status and Teamwork Orientation in Al-Yarmouk Teaching Hospital*. vol. 6 No. 3.de :
https://www.researchgate.net/publication/298737664_Detecting_Total_Quality_Management_Status_and_Teamwork_Orientation_in_Al-Yarmouk_Teaching_Hospital
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Instituto Vasco de Competitividad, Donostia-San Sebastián. Recuperado de:
<http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Hernández S, R., Fernández., C. Y Baptista L., P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional de Calidad (2017). Si eres un empresario descubre por qué es importante exigir calidad en los procesos de producción. Perú.
<https://rpp.pe/seamos-peruanos-de-calidad/si-eres-un-empresario-descubre-por-que-es-importante-exigir-calidad-en-los-procesos-de-produccion-noticia-1094153>
- Jaramillo, S. & López, D (2016). *Diseñar una estrategia basada en la perspectiva financiera del Balanced Score Card que permita aumentar la productividad y competitividad de la empresa Hielo al Polo Norte* (Tesis de Licenciatura).Universidad del Valle. Colombia.
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11010/1/0541151.pdf>
- Londoño, M. C. L. (2005). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo*. FC Editorial.
- Muñoz Gamarra, M. E. (2018). *La Competitividad Productiva y la Cultura*

Organizacional en las MYPES de confecciones textiles de Gamarra, 2017. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo. Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16226/Mu%C3%B1oz_GME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naghi Namakforoosh, M. (2000) *Metodología de la investigación*. (2° ed.) .Limusa

Orozco H., C. (2012). *Análisis administrativo: Técnicas y métodos*. Universidad Estatal.

Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Pilco Mamani, J. J. (2018). *Gestión Empresarial y Competitividad en las Asociaciones de Olivareros del Sector de la Yarada-Tacna, 2017.* (Tesis de Maestría) Universidad Privada de Tacna – Perú.
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/582/1/Pilco-Mamani-Jesus.pdf>

Pillco Torres, F. (2017). *Gestión de calidad y competitividad del mercado San Pedro cusco-2017.* (Tesis de Licenciatura).Universidad Peruana Austral. Cusco–
<http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/28/PILLCO%20TORRES%2c%20FRANKLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Porter, M. (1991). *La ventaja Competitiva de las Naciones*, Buenos Aires, ED. Vergara.

Porter, M (2014). *Estrategias Competitiva- Técnica para el Análisis de los Sectores Industriales y de la Competencia*. México. Editorial CECSA.

Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo Editorial Patria.

Rashid, F. & Azlan, C. (2016)" *Total Quality Management (Tqm) Adoption In Bangladesh Ready-Made Garments (Rmg) Industry: A Conceptual Model"*.
https://www.researchgate.net/publication/310793458_Total_Quality_Management_TQM_Adoption_in_Bangladesh_Ready-Made_Garments_RMG_Industry_A_Conceptual_Model

Rodríguez Pinedo, M. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016.*(Tesis de Licenciatura).

Universidad Católica Los Angeles de Chimbote – Perú. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_RODRIGUEZ_PINEDO_MILAGROS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, A; Ayala, A; Alomoto, N & Acero, J. (2015) en su artículo " *Literature Review Of Quality Management: The Case Of Journals Published In Latin-AmericaAnd Spain*" http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232015000300009&script=sci_arttext&tlng=pt

Saavedra. M & Camarena, M. (2015). *The Characteristics of the Businesses and Entrepreneurs and Their Relationships with the Competitiveness of the SMEs in México*. Open Access Library Journal, 2(05),
<https://www.scirp.org/JOURNAL/PaperInformation.aspx?PaperID=68401>

Saavedra, T. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las Mypes rubro panaderías del centro de Tambo grande año 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5943/GESTION_DE_CALIDAD_PRODUCTIVIDAD_SAAVEDRA_MENDOZA_TERESITA_DE_L_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

□ Škarica, I., & Hrgović, AMV (2018). *Implementation of Total Quality Management Principles in Public Health Institutes in the Republic of Croatia*. Revista Internacional de Gestión de la Productividad y Tecnologías de Evaluación (IJPMAT)
https://www.researchgate.net/publication/322181008_Implementation_of_Total_Quality_Management_Principles_in_Public_Health_Institutes_in_the_Republic_of_Croatia

Stephen, R. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Stivalet Burgos, M. (2017) *Evaluación de la competitividad de las microempresas que utilizaron el fondo nacional del emprendedor* (tesis de licenciatura) Instituto Politécnico Nacional. México.

<http://148.204.210.201/tesis/1506975426987TESISMARCELAS.pdf>

Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.:

<https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>

Valderrama Villanueva, S. D. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio–rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote., Perú.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_VALDERRAMA_VILLANUEVA_SANDY_DAYANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.

Vargas, A. (1995) *Estadística descriptiva e inferencial*.

[https://books.google.com.pe/books?id=RbaC-wPWqjsC&printsec=frontcover&dq=vargas+\(1995\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwuw5_d9u_eAhVxtlkKHVjNCmoQ6AEIMzAC#v=onepage&q=vargas%20\(1995\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RbaC-wPWqjsC&printsec=frontcover&dq=vargas+(1995)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwuw5_d9u_eAhVxtlkKHVjNCmoQ6AEIMzAC#v=onepage&q=vargas%20(1995)&f=false)

Vargas, M.E, & Aldana de Vega, L. (2015). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones.

Vicente, M. Á. (2009). *Marketing y Competitividad. Nuevos enfoques para nueva realidades*

https://books.google.com.pe/books?id=GPbVSAAACAAJ&dq=Marketing+y+Competitividad.+Nuevos+enfoques+para+nuevas+realidades&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwji-c7b_ZLjAhWDylkKHYFuDUYQ6AEIJzAA

Zakir, M & Hasan, MR (2017). *¿Is Quality Ensuring To Get Competitive Advantages In Auto Manufacturing Industries?- Un estudio del Grupo Volvo*. American Journal of Industrial and Business Management, 7 (01), 48.

<https://www.scirp.org/journal/PaperInformation.aspx?PaperID=73664>

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO	POBLACIÓN / MUESTRA
GENERAL ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019?	GENERAL Determinar la relación de la gestión de calidad y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019	GENERAL Existe relación positiva entre la gestión de calidad y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019	VARIABLE 1 Gestión de Calidad	Calidad del Producto	Precio	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN - CUANTITATIVO	POBLACIÓN - 84 trabajadores
					Promociones		
					Diferenciación		
				Calidad del Servicio	Comunicación	NIVEL DE INVESTIGACIÓN - DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL	MUESTRA - 84 trabajadores
					Empatía		
				Calidad de los Procesos	Fiabilidad		
			Eficacia				
			Eficiencia				
			ESPECÍFICO a) ¿Cómo se relaciona la calidad del producto y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019? b) ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019? c) ¿Cómo se relaciona la calidad de los procesos y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019?	ESPECÍFICO a) Determinar la relación de la calidad del producto y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019 b) Determinar la relación de la calidad del servicio y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019 c) Determinar la relación de la calidad de los procesos y competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019	ESPECÍFICO a) Existe relación positiva entre la calidad del producto y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019. b) Existe relación positiva entre la calidad del servicio y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019. c) Existe relación positiva entre la calidad de los procesos y la competitividad en la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019.	VARIABLE 2 Competitividad	Capacidad de Gestión
Tecnología							
Presupuesto							
Recursos Humanos	Capacitación	DISEÑO METODOLÓGICO - NO EXPERIMENTAL – CORTE TRANSVERSAL					
	Compromiso						
	Evaluación						
Calidad	Metas						
	Objetivo	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN - HIPOTÉTICO - DEDUCTIVO					
Competente							

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02: Acta de Conformidad - Encuesta

ACTA DE CONFORMIDAD

Lima 18 de Abril del 2019

SRA. Karla Vanessa Chipana Terry

Gerente General de la Empresa PLACERES GASTRONÓMICOS SAC

A través del presente se da a comprender sobre la ejecución de la encuesta efectuada a los 84 trabajadores que se encuentran laborando en las diferentes sedes de “Café de la Plaza” en Lima Metropolitana; en el cual estos datos se harán presente por Esteban Espinoza, Yuli Angelica identificada con DNI: 77164143 , ocupando el cargo de asistente Logística en el área comercial, concluyendo que fundamenta en lo planteado en su proyecto de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PLACERES GASTRONÓMICOS S.A.C, LIMA 2019”.

Relación de las Sedes

Sedes	Participantes
Salaverry	14
Centro Cívico	20
Santa Anita	18
Plaza Norte	15
Mall Sur	17
TOTAL	84

Fuente: Recopilado del área de RRHH de la Empresa Placeres Gastronómicos SAC

Anexo 03: Operacionalización de variables

Tabla: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
Gestión De Calidad (Variable 1)	Deming (2009) hace mención que la gestión de calidad es “un conjunto de decisiones que se toman en la empresa con el objetivo concreto de la mejora de la calidad de los productos, los servicios, los procesos y la gestión empresarial en general”.	Variable 1: La variable 1 se mide a través de un instrumento de cuestionario que contiene 15 ítems, donde se tiene en consideración los indicadores para su realización	Calidad del producto	Precio	1,2	S = Siempre CS = Casi Siempre CN = Casi Nunca N = Nunca	Cuantitativa Hernández et. al (2014). Ordinal
				Promoción	3,4		
			Calidad del servicio	Diferenciación	5		
				Comunicación	6,7		
			Calidad de los procesos	Empatía	8,9		
				Fiabilidad	10		
Competitividad (Variable 2)	Porter (2015) “la finalidad de la competitividad es lograr que la empresa alcance una posición rentable y sustentable tomando en cuenta a las fuerzas que rigen la competencia en la industria” Estas fuerzas determina la rentabilidad potencial en el sector industrial, las utilidades se miden en términos de rendimiento a largo plazo.	Variable 2: La variable 2 se mide a través de un instrumento de cuestionario que contiene 15 ítems, donde se tiene en consideración los indicadores para su realización.	Capacidad de Gestión	Mejora continua	16,17	S = Siempre CS = Casi Siempre CN = Casi Nunca N = Nunca	Cuantitativa Hernández et. al (2014). Ordinal
				Tecnología	18,19		
			Recursos Humanos	Presupuesto	20		
				Capacitación	21,22		
			Calidad	Compromiso	23,24		
				Evaluación	25		
	Objetivo	26,27					
	Metas	28,29					
	Competente	30					

Anexo 04: Validación de Expertos

Tabla: *Validación de los instrumentos de recolección de datos por juicio de expertos*

EXPERTOS	CALIFICACIÓN
Dr. Alva Arce, Rosel César	Aplicable
Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham	Aplicable
Mg. Casma Zárate, Carlos Antonio	Aplicable

Fuente: Calificación por docentes de la escuela de Administración

Anexo 05: Confiabilidad del instrumento

Tabla: Baremo de coeficiente de confiabilidad

COEFICIENTE	RELACION
0,00 a +/- 0,20	Muy baja
0,20 a 0,40	Baja
0,40 a 0,60	Regular
0,60 a 0,80	Aceptable
0,80 a 1,00	Elevada

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación. (6° ed.)

Tabla: Resumen de procesamientos de casos de la gestión de calidad

		N	%
Casos	Válido	84	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	84	100,0

Tabla Estadística de Fiabilidad de la gestión de calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,842	15

Interpretación: En la Tabla, el resultado obtenido tiene un valor de 0,842 lo cual nos indicó que está dentro del rango 0,80 a 1,00 esto significó que la variable gestión de calidad, muestra una Elevada confiabilidad.

Tabla: Estadística de Fiabilidad de la competitividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,768	15

Interpretación: En la Tabla, el resultado obtenido tiene un valor de 0,768 lo cual nos indicó que está dentro del rango 0,60 a 0,80 esto significó que la variable Y, muestra una Aceptable confiabilidad.

Tabla: Estadística de Fiabilidad – Variable 1 y 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,885	30

Interpretación: En la Tabla el resultado obtenido es de 0,885 lo cual nos indica que está dentro del rango 0,80 a 1,00 esto significa que el presente instrumento muestra una Elevada confiabilidad.

Anexo 06: Cuestionario aplicado para la medición de la variable Gestión de Calidad

(BASADO EN EL TEST DE JOHN FEEDMAN)

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Sexo: Masculino () Femenino ()

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	CN	N

ÍTEM		VALORACIÓN			
		S	CS	CN	N
Dimensión: Capacidad de Gestión					
1	¿Se gestiona mejoras continuas para los equipos o instalaciones?				
2	¿Se implementa programas para medir la calidad esperada?				
3	¿Cuenta con programas tecnológicos para competir en el mercado?				
4	¿Se comparte los conocimientos para mejorar la gestión?				
5	¿Se cuenta con un presupuesto óptimo para trabajar de manera adecuada?				
Dimensión: Recursos Humanos					
6	¿Se cuenta con programas de capacitación para el personal?				
7	¿Se cuenta con un manual de funciones para facilitar el desempeño?				
8	¿Existen sistemas para medir el compromiso de los trabajadores?				
9	¿Se efectúa procedimientos para facilitar el compromiso de los trabajadores?				
10	¿El desarrollo profesional va acorde con los objetivos a corto- largo plazo?				
Dimensión: Calidad					
11	¿La tecnología usada está orientada al logro de los objetivos organizacionales?				
12	¿Los objetivos planteados tienden a ser alcanzables?				
13	¿El personal debe estar orientado para conseguir un nivel de excelencia?				
14	¿Existen dificultades para alcanzar las metas propuestas por la organización?				
15	¿La empresa es competente para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente?				

TABLA DE VALORACIÓN

Ordinal (Likert)	Escala de Medición
Siempre	4 puntos
Casi Siempre	3 puntos
Casi Nunca	2 puntos
Nunca	1 punto

TABLA DE NIVELES

Rango	Nivel
0 – 20	Competitividad Productiva BAJO
21 – 40	Competitividad Productiva MEDIO
41 – 60	Competitividad Productiva ALTO

Anexo 07: Cuestionario aplicado para la medición de la variable Competitividad

(BASADO EN EL TEST DE JOHN FEEDMAN)

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Sexo: Masculino () Femenino ()

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	CN	N

ITEM		VALORACIÓN			
		S	CS	CN	N
	Dimensión: Calidad del Producto				
1	¿Considera que el precio determina la calidad del producto?				
2	¿Considera que el precio es accesible al segmento Socio-Económico B – C?				
3	¿Los productos que están en promoción son de buena calidad?				
4	¿La empresa debe organizar una base de datos para informar a los clientes sobre las promociones?				
5	¿La empresa se diferencia de las demás por sus productos de calidad?				
	Dimensión: Calidad del Servicio				
6	¿La comunicación asertiva determina la competitividad de la empresa?				
7	¿Considera que los colaboradores deben estar dispuestos a ayudar a los clientes?				
8	¿Debe existir una buena relación entre el cliente y colaborador?				
9	¿Considera usted, que se brinda una atención individualizada a los consumidores?				
10	¿Es importante generar lealtad en los consumidores para lograr ventaja competitiva?				
	Dimensión: Calidad de los Procesos				
11	¿Los miembros del equipo tienen clara sus responsabilidades?				
12	¿La empresa brinda una buena atención e imagen de calidad?				
13	¿Se cumple con los tiempos de espera?				
14	¿La empresa se preocupa por la eficiencia de sus productos?				
15	¿La empresa cuenta con tecnología para tener una producción más alta?				

TABLA DE VALORACIÓN

Ordinal (Likert)	Escala de Medición
Siempre	4 puntos
Casi Siempre	3 puntos
Casi Nunca	2 puntos
Nunca	1 punto

TABLA DE NIVELES

Rango	Nivel
0 – 20	Gestión de Calidad BAJO
21 – 40	Gestión de Calidad MEDIO
41 – 60	Gestión de Calidad ALTO

Anexo 08: Validez de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD (VARIABLE INDEPENDIENTE)

Título de la Investigación: "Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019"
 Apellidos y Nombres del Investigador: Esteban Espinoza, Yují Angelica

VARIABLES		ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO			
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA (LIKERT)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CALIDAD DEL PRODUCTO	Precio		¿Considera que el precio determina la calidad del producto?			X		
			¿Considera que el precio es accesible al segmento Socio-Económico B – C?			X		
	Promoción		¿Los productos que están en promoción son de buena calidad?			X		
			¿La empresa debe organizar una base de datos para informar a los clientes sobre las promociones?			X		
CALIDAD DEL SERVICIO	Diferenciación		¿La empresa se diferencia de las demás por sus productos de calidad?			X		
			¿La comunicación asertiva determina la competitividad de la empresa?			X		
	Empatía		¿Considera que los colaboradores deben estar dispuestos a ayudar a los clientes?			X		
			¿Debe existir una buena relación entre el cliente y colaborador?			X		
Fiabilidad		¿Considera usted, que se brinda una atención individualizada a los consumidores?			X			
		¿Es importante generar lealtad en los consumidores para lograr ventaja competitiva?			X			
CALIDAD DE LOS PROCESOS	Eficacia		¿Los miembros del equipo tienen clara sus responsabilidades?			X		
			¿La empresa brinda una buena atención e imagen de calidad?			X		
	Eficiencia		¿Se cumple con los tiempos de espera?			X		
			¿La empresa se preocupa por la eficiencia de sus productos?			X		
Productividad			¿La empresa cuenta con tecnología para tener una producción más alta?			X		

Opinión de la Aplicabilidad: Aplicable (X) No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: CAROLINA SANCHEZ A. A. A. A. A. DNI: 0742498

23 de Marzo del 2019.


 FIRMA DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETITIVIDAD PRODUCTIVA (VARIABLE DEPENDIENTE)

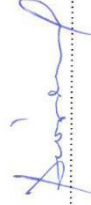
Título de la Investigación: Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019*
 Apellidos y Nombres del Investigador: Esteban Espinoza, Yuli Angelica

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA (LIKERT)	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / SUGERENCIAS
COMPETITIVIDAD	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Mejora Continua	¿Se gestiona mejoras continuas para los equipos o instalaciones?	S = SIEMPRE CS = CASI SIEMPRE CN = CASI NUNCA N = NUNCA	X	
			¿Se implementa programas para medir la calidad esperada?		X	
		Tecnología	¿Cuenta con programas tecnológicos para competir en el mercado?		X	
			¿Se comparte los conocimientos para mejorar la gestión?		X	
			¿Se cuenta con un presupuesto óptimo para trabajar de manera adecuada?		X	
	Presupuesto	¿Se cuenta con programas de capacitación para el personal?	X			
		Capacitación	¿Se cuenta con un manual de funciones para facilitar el desempeño?		X	
	RECURSOS HUMANOS	Compromiso	¿Existen sistemas para medir el compromiso de los trabajadores?		X	
			¿Se efectúa procedimientos para facilitar el compromiso de los trabajadores?		X	
		Evaluación	¿El desarrollo profesional va acorde con los objetivos a corto- largo plazo?		X	
CALIDAD	Objetivo	¿La tecnología usada está orientada al logro de los objetivos organizacionales?	X			
		¿Los objetivos planteados tienden a ser alcanzables	X			
	Metas	¿El personal debe estar orientado para conseguir un nivel de excelencia?	X			
		¿Existen dificultades para alcanzar las metas propuestas por la organización	X			
Competente	¿La empresa es competente para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente?	X				

Opinión de la Aplicabilidad: Aplicable (X) No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Carolina SANCHEZ ALVARADO DNI: 07424978

22 de Mayo del 2019



FIRMA DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD (VARIABLE INDEPENDIENTE)

Título de la investigación: "Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019"
 Apellidos y Nombres del Investigador: Esteban Espinoza, Yuli Angelica

VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA (LIKERT)	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CALIDAD DEL PRODUCTO	Precio		¿Considera que el precio determina la calidad del producto?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Considera que el precio es accesible al segmento Socio-Económico B - C?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Promoción		¿Los productos que están en promoción son de buena calidad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿La empresa debe organizar una base de datos para informar a los clientes sobre las promociones?		<input checked="" type="checkbox"/>	
GESTIÓN DE CALIDAD	Diferenciación		¿La empresa se diferencia de las demás por sus productos de calidad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Comunicación		¿La comunicación asertiva determina la competitividad de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>
			¿Considera que los colaboradores deben estar dispuestos a ayudar a los clientes?	S = SIEMPRE CS = CASI SIEMPRE CN = CASI NUNCA N = NUNCA		<input checked="" type="checkbox"/>
	Empatía		¿Debe existir una buena relación entre el cliente y colaborador?			<input checked="" type="checkbox"/>
		Fiabilidad		¿Considera usted, que se brinda una atención individualizada a los consumidores?		<input checked="" type="checkbox"/>
			¿Es importante generar lealtad en los consumidores para lograr ventaja competitiva?		<input checked="" type="checkbox"/>	
CALIDAD DE LOS PROCESOS	Eficacia		¿Los miembros del equipo tienen clara sus responsabilidades?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿La empresa brinda una buena atención e imagen de calidad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Eficiencia		¿Se cumple con los tiempos de espera?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿La empresa se preocupa por la eficiencia de sus productos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
Productividad		¿La empresa cuenta con tecnología para tener una producción más alta?		<input checked="" type="checkbox"/>		

Opinión de la Aplicabilidad: Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: DR. ROSEL CESAR ALVA ARCE DNI: 10487368

23 de Abril del 2019.

FIRMA DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETITIVIDAD PRODUCTIVA (VARIABLE DEPENDIENTE)

Título de la Investigación: " Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019"

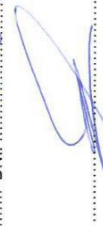
Apellidos y Nombres del Investigador: Esteban Espinoza, Yuli Angelica

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA (LIKERT)	SI CUMPLE	NO CUMPL / SUGERENCIAS
CAPACIDAD DE GESTIÓN	Mejora Continua	¿Se gestiona mejoras continuas para los equipos o instalaciones? ¿Se implementa programas para medir la calidad esperada?	¿Cuenta con programas tecnológicos para competir en el mercado?	S = SIEMPRE CS = CASI SIEMPRE CN = CASI NUNCA N = NUNCA	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Se comparte los conocimientos para mejorar la gestión?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Presupuesto	¿Se cuenta con un presupuesto óptimo para trabajar de manera adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Capacitación	¿Se cuenta con programas de capacitación para el personal? ¿Se cuenta con un manual de funciones para facilitar el desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>			
COMPETITIVIDAD	RECURSOS HUMANOS	Compromiso	¿Existen sistemas para medir el compromiso de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se efectúa procedimientos para facilitar el compromiso de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El desarrollo profesional va acorde con los objetivos a corto-largo plazo?	<input checked="" type="checkbox"/>		
CALIDAD	Evaluación	Objetivo	¿La tecnología usada está orientada al logro de los objetivos organizacionales?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los objetivos planteados tienden a ser alcanzables	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Metas	¿El personal debe estar orientado para conseguir un nivel de excelencia?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Competente	¿Existen dificultades para alcanzar las metas propuestas por la organización ¿La empresa es competente para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente?	<input checked="" type="checkbox"/>		

Opinión de la Aplicabilidad: Aplicable (X) No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: D.R. ROSEL CESAR ALVA ARCE DNI: 10 48 73 68

23 de Abril del 2019.



FIRMA DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CALIDAD (VARIABLE INDEPENDIENTE)

Título de la Investigación: Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019"
 Apellidos y Nombres del Investigador: Esteban Espinoza, Yuli Angelica

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA (LIKERT)	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE CALIDAD	CALIDAD DEL PRODUCTO	Precio	¿Considera que el precio determina la calidad del producto?		/		
		Promoción	¿Considera que el precio es accesible al segmento Socio-Económico B - C?		/		
			¿Los productos que están en promoción son de buena calidad?		/		
	Diferenciación	¿La empresa debe organizar una base de datos para informar a los clientes sobre las promociones?		/			
		¿La empresa se diferencia de las demás por sus productos de calidad?		/			
		¿La comunicación asertiva determina la competitividad de la empresa?		/			
CALIDAD DEL SERVICIO	Comunicación	¿Considera que los colaboradores deben estar dispuestos a ayudar a los clientes?		/			
		¿Debe existir una buena relación entre el cliente y colaborador?		/			
		¿Considera usted, que se brinda una atención individualizada a los consumidores?		/			
	Fiabilidad	¿Es importante generar lealtad en los consumidores para lograr ventaja competitiva?		/			
		¿Los miembros del equipo tienen clara sus responsabilidades?		/			
		¿La empresa brinda una buena atención e imagen de calidad?		/			
CALIDAD DE LOS PROCESOS	Eficacia	¿Se cumple con los tiempos de espera?		/			
		¿La empresa se preocupa por la eficiencia de sus productos?		/			
	Productividad	¿La empresa cuenta con tecnología para tener una producción más alta?		/			

S = SIEMPRE
 CS = CASI SIEMPRE
 CN = CASI NUNCA
 N = NUNCA

Opinión de la Aplicabilidad: Aplicable (X) No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: CASMA ZARATE, Carlos DNI: 00153853

24 de 04 del 2019


 FIRMA DEL EXPERTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETITIVIDAD PRODUCTIVA (VARIABLE DEPENDIENTE)

Título de la Investigación:

" Gestión de calidad y su relación con la competitividad de la empresa Placeres Gastronómicos S.A.C, Lima 2019"

Apellidos y Nombres del Investigador:

Esteban Espinoza, Yuli Angelica

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA (LIKERT)	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPL / SUGERENCIAS
COMPETITIVIDAD	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Mejora Continua	¿Se gestiona mejoras continuas para los equipos o instalaciones?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Se implementa programas para medir la calidad esperada?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Tecnología	¿Cuenta con programas tecnológicos para competir en el mercado?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Se comparte los conocimientos para mejorar la gestión?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Se cuenta con un presupuesto óptimo para trabajar de manera adecuada?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Presupuesto	¿Se cuenta con programas de capacitación para el personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacitación	¿Se cuenta con un manual de funciones para facilitar el desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	RECURSOS HUMANOS	Compromiso	¿Existen sistemas para medir el compromiso de los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Se efectúa procedimientos para facilitar el compromiso de los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Evaluación	¿El desarrollo profesional va acorde con los objetivos a corto- largo plazo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
CALIDAD	Objetivo	¿La tecnología usada está orientada al logro de los objetivos organizacionales?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Los objetivos planteados tienden a ser alcanzables?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Metas	¿El personal debe estar orientado para conseguir un nivel de excelencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Existen dificultades para alcanzar las metas propuestas por la organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Competente	¿La empresa es competente para llevar a cabo sus actividades de manera eficiente?		<input checked="" type="checkbox"/>			

S = SIEMPRE
CS = CASI SIEMPRE
CN = CASI NUNCA
N = NUNCA

Opinión de la Aplicabilidad: Aplicable () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez Validador: MSTR. CASMA ZARATE, CARLOS DNI: 06153253

24 de 04 del 2019.


 FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 09: Actas de Autorización de Título

San Martín de Porres, Lima 14 de Abril del 2019

SRA. Karla Vanessa Chipana Terry

Gerente General de la Empresa PLACERES GASTRONÓMICOS SAC

Presente:

Yo, Yuli Angelica Esteban Espinoza identificado con DNI 77164143 , estudiante de la carrera profesional de Administración de Empresas con el código de estudiante N° 6700274143 , tengo el agrado de dirigirme a Usted con la finalidad que me brinde su autorización y respaldo para poder realizar mi proyecto de investigación con el nombre de su Empresa para poder obtener el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Cesar Vallejo, que se presentará con la tesis titulada:

" GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PLACERES GASTRONÓMICOS S.A.C, LIMA 2019"

Atentamente:



Yuli Angelica Esteban Espinoza

DNI: 77164143



PLACERES GASTRONÓMICOS S.A.C.
KARLA CHIPANA TERRY
Gerente General



Lima, 15 de Abril del 2019

DR. Carlos Alberto Delgado Céspedes

Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Yuli Angelica Esteban Espinoza, alumna de la Escuela de Administración de Empresas, de la Universidad Cesar Vallejo, se encuentra realizando su proyecto de investigación "GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA PLACERES GASTRONÓMICOS S.A.C, LIMA 2019" en la empresa la cual estoy a cargo.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente:


PLACERES GASTRONOMICOS SAC

KARLA CHIPANA TERRY
Gerente General

Karla Vanessa Chipana Terry

PLACERES GASTRONÓMICOS SAC

Gerente General

Anexo 11: Base de datos de la variable: Gestión de Calidad

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
3	P3	Numérico	8	0	¿Los productos que están en p...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	¿La empresa debe organizar un...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	¿La empresa se diferencia de la...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	¿La comunicación asertiva dete...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	¿Considera que los colaborador...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	¿Debe existir una buena relació...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	¿Considera usted, que se brind...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	¿Es importante generar lealtad ...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	¿Los miembros del equipo tiene...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	¿La empresa brinda una buena ...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	¿Se cumple con los tiempos de...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	¿La empresa se preocupa por l...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	¿La empresa cuenta con tecnol...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4
3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3
4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
5	4	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	2	2
6	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
7	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4
8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
9	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
11	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4
12	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4
13	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
16	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
17	4	4	4	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
18	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
19	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3
20	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3
22	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2
23	4	2	4	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

Anexo 11: Base de datos de la variable: Competitividad

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
17	P17	Numérico	8	0	¿Se implementa programas par...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	¿Cuenta con programas tecnoló...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	¿Se comparte los conocimiento...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	¿Se cuenta con un presupuesto...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	¿Se cuenta con programas de ...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	¿Se cuenta con un manual de f...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	¿Existen sistemas para medir e...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	¿Se efectúa procedimientos par...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	¿El desarrollo profesional va ac...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	¿La tecnología usada está orien...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	¿Los objetivos planteados tiend...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	¿El personal debe estar orienta...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	¿Existen dificultades para alcan...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0	¿La empresa es competente pa...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Centrado	Ordinal	Entrada

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	V1
1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
7	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3
8	4	2	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	3	4
9	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	4
10	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
11	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4
12	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	2	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	2	2	3
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
15	4	4	2	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4
16	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4
17	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4
18	2	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4
19	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
20	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
21	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	2	3
22	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
23	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3

1

Vista de datos Vista de variables