

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LOS
GUAYACHOS RESTAURANT Y SERVICIOS
GENERALES S.A.C, CIUDAD DE CHACHAPOYAS-2021**

Autor:

Bach. Diego Omar Portocarrero Arista

Asesor:

Mg. Miuller Raul Muñoz Zumaeta

Registro:

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Portocarrero Arista Diego Omar
DNI N°: 72435970
Correo electrónico: 72435970@untrm.edu.pe
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Gestión de Calidad y Competitividad de los Guayabos Restaurant y Servicios Generales S.A.C., ciudad de Chachapoyas - 2023

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Muñoz Zumeta Mioder Raul
DNI, Pasaporte, C.E N°: 42906998
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) 0000-0001-5706-0038

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
Ciencias sociales, Economía- Negocios, Negocios Administración (S.02.04)

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC. Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 12 / setiembre / 2023

Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada, en primer lugar, a mis padres quien han sido un pilar primordial en mi formación académica, por brindarme la confianza, consejos y recursos para lograrlo.

Asimismo, está dedicado a mis docentes por todo su tiempo y esfuerzo que dedicaron para compartir sus conocimientos, sin su formación profesional no habría llegado a este nivel académico.

Por último, agradecer a Dios, por darme la vida, salud y sabiduría a lo largo de mi formación académica.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, por abrirme las puertas y permitirme formar parte de ella; asimismo por todas las oportunidades que me brindo para poder estudiar una carrera que fue mi anhelo.

Agradecer también a mis padres por toda su confianza y ayuda a lo largo de mi formación académica, por su comprensión, por su apoyo y confiar en mí y en mis expectativas.

Por otra parte, agradecer también a mi Asesor: Mg. Miuller Raul Muñoz Zumaeta, por su orientación y compartir todos sus conocimientos.

Asimismo, agradecer a Dios por bendecir mi vida cada día con la oportunidad de estar y disfrutar con mis seres queridos.

Por último, quiero agradecer a todas las personas que de una u otra manera estuvieron brindándome su ayuda y comprensión en los momentos que más necesite.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. María Nelly Luján Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada _____
GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LOS GUAYACHOS RESTAURANT Y SERVICIOS GENERALES S.A.C,
CIUDAD DE CHACHAPOYAS-2021 _____;
del egresado DIEGO OMAR PORTOCARRERO ARISTA
de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

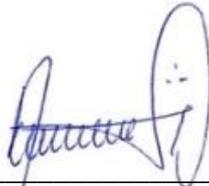
Chachapoyas, 29 de JUNIO de 2023



Firma y nombre completo del Asesor

Mg. Müller Raul Muñoz Zumaeta

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. River Chávez Santos

PRESIDENTE



Mg. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

SECRETARIO



Dr. Rosas Carranza Guevara

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Gestión de Calidad y competitividad de los Guayachos Restaurant y servicios generales S.A.C, ciudad de Chachapoyas-2021

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Diego Omar Portocarrero Arista
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 7243592052@untrm.edu.pe

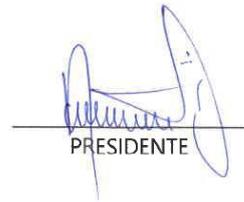
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 20 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 20 de agosto del 2023


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 25 de agosto del año 2025, siendo las 16:00 horas, el aspirante: Diego Omar Portocarrero Arista, asesorado por Mg. Müller Rauf Muñoz Lumaeta defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia () la Tesis titulada: Gestión de la calidad y competitividad de los Guayados restaurant y servicios generales S.A.C., ciudad de Chachapoyas-2021, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. River Chavez Santos

Secretario: Mg. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

Vocal: Dr. Rosas Carranza Guevara

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X)/Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 17:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM..... | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS | v |
| VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS | vi |
| JURADO EVALUADOR DE LA TESIS | vii |
| CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS..... | viii |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS..... | ix |
| ÍNDICE GENERAL | x |
| ÍNDICE DE TABLAS | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xii |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS..... | 17 |
| 2.1. Metodología | 17 |
| 2.2. Población y muestra: | 17 |
| 2.3. Operacionalización de variables: | 19 |
| III. RESULTADOS | 21 |
| IV. DISCUSIÓN | 39 |
| V. CONCLUSIONES | 41 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 42 |
| ANEXOS | 44 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables | 19 |
| Tabla 2 Género..... | 21 |
| Tabla 3 Edades..... | 21 |
| Tabla 4 Puestos de trabajo | 22 |
| Tabla 5 Liderazgo en la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C. | 23 |
| Tabla 6 El servicio brindado por el personal satisface las necesidades de los clientes .. | 24 |
| Tabla 7 Respuesta eficiente a las dudas de los clientes por parte del personal | 25 |
| Tabla 8 Claridad y precisión en el proceso del servicio de la empresa | 25 |
| Tabla 9 Mejoramiento en la infraestructura de instalaciones físicas de la empresa | 26 |
| Tabla 10 Supervisión en los procesos para evitar problemas o deficiencias | 27 |
| Tabla 11 Buen trato que recibe el personal de los Guayachos restaurant..... | 27 |
| Tabla 12 Control estricto de proveedores | 28 |
| <i>Tabla 13</i> Alianzas estratégicas con proveedores | 28 |
| Tabla 14 Implementación constante de estrategias de mejora continua..... | 29 |
| Tabla 15 Tiempo oportuno del servicio delivery | 30 |
| Tabla 16 Infraestructura de las instalaciones físicas como factor diferenciador del restaurante | 31 |
| Tabla 17 Precios competitivos en el restaurante..... | 32 |
| Tabla 18 El restaurante se diferencia de la competencia por sus instalaciones físicas... | 32 |
| Tabla 19. El restaurante se diferencia de la competencia por el buen sabor | 33 |
| Tabla 20 Publicidad atractiva en redes sociales por la empresa Guayachos restaurant.. | 34 |
| Tabla 21 Innovación en los platos de comida..... | 35 |
| Tabla 22 Correlación de las variables | 36 |
| Tabla 23 Correlación Principios y competitividad externa | 36 |
| Tabla 24 Correlación Principios y competitividad interna | 37 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Formula para muestra..... | 18 |
| Figura 2 Género | 21 |
| Figura 3 Edades | 21 |
| Figura 4 Puestos de trabajo..... | 23 |
| Figura 5 Liderazgo en la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C | 24 |
| Figura 6 El servicio brindado por el personal satisface las necesidades de los clientes. | 24 |
| Figura 7 Respuesta eficiente a las dudas de los clientes por parte del personal | 25 |
| Figura 8 Claridad y precisión en el proceso de servicio de la empresa | 26 |
| Figura 9 Mejoramiento en la infraestructura de instalaciones físicas de la empresa..... | 26 |
| Figura 10 Supervisión en los procesos para evitar problemas o deficiencias..... | 27 |
| Figura 11 Buen trato que recibe el personal de los Guayachos restaurant | 28 |
| Figura 12 Control estricto de proveedores..... | 28 |
| Figura 13 Alianzas estratégicas con proveedores | 29 |
| Figura 14 Implementación constante de estrategias de mejora continua..... | 30 |
| Figura 15 Tiempo oportuno del servicio delivery | 30 |
| Figura 16 Infraestructura de las instalaciones físicas como factor diferenciador del restaurante..... | 31 |
| Figura 17 Precios competitivos en el restaurante | 32 |
| Figura 18 El restaurante se diferencia de la competencia por sus instalaciones físicas . | 33 |
| Figura 19 El restaurante se diferencia de la competencia por el buen sabor | 33 |
| Figura 20 Publicidad atractiva en redes sociales por la empresa Guayachos restaurant | 34 |
| Figura 21 Innovación en los platos de comida | 35 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión de calidad y competitividad de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021. Se aplicó la metodología descriptiva correlacional, además tuvo dos muestras: 35 colaboradores de la empresa y 132 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario diferente. Mediante la aplicación de instrumento se encontró que: 85,7% de colaboradores mencionaron que siempre existió un buen liderazgo en su centro de trabajo, la mitad de colaboradores mencionó que siempre dan una respuesta eficiente a las dudas de los clientes, asimismo solo el 74% de colaboradores mencionó que la empresa tiene definido con claridad todos sus procesos, se encontró que solo el 45% de clientes considera que el servicio de delivery se da en un tiempo oportuno, los clientes consideraron que su factor diferenciador de la empresa es el buen sabor y que no tienen precios competitivos y la empresa presenta una deficiencia en la gestión de sus redes sociales. Llegando a la conclusión que La correlación que existe entre la gestión de calidad y la competitividad en la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C es negativa.

Palabras clave: Gestión de la calidad, competitividad y restaurante.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between quality management and competitiveness of Guayachos Restaurant and Servicios Generales S.A.C in the city of Chachapoyas-2021. The correlative descriptive methodology was applied, and it also had two samples: 35 employees of the company and 132 clients, to whom a different questionnaire was applied. Through the application of the tool it was found that: 85.7% of collaborators mentioned that there was always good leadership in their workplace, half of collaborators mentioned that they always give an efficient response to the doubts of customers, also only 74% of employees mentioned that the company has clearly defined all its processes, it was found that only 45% of customers consider that the delivery service is given in a timely manner, customers considered that their differentiating factor of the company is the good taste and that they do not have competitive prices and the company presents a deficiency in the management of their social networks. Concluding that the correlation that exists between quality management and competitiveness in the company Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C is negative.

Keywords: Quality management, competitiveness and restaurant.

I. INTRODUCCIÓN

Los restaurantes son establecimientos donde las personas acuden a degustar platos de comida para cubrir sus necesidades de alimentación; y estas empresas para que se sostengan en el mercado necesitan captar clientes y tener mejor posición que la competencia (Cabrera y Villegas, 2019).

Perú es el destino gastronómico más importante en Latinoamérica y se complementa del turismo; antes de la pandemia existían aproximadamente 200 000 restaurantes que generaban empleo, pero el sector se vio golpeado por el covid-19 ya que no podían atender con aforo completo, así que algunos restaurantes cambiaron de rubro, pero otros se mantuvieron; a pesar de todos los inconvenientes este año los empresarios gastronómicos están volviendo con fuerza (García, 2021).

En la ciudad de Chachapoyas existen diferentes restaurantes que lograron mantenerse a pesar de las dificultades en Pandemia; la competencia es ardua, ya que los bares se convirtieron en restobares ofreciendo platos de comidas por las noches. Asimismo, para afrontar los problemas económicos y políticos los restaurantes necesitan tener ventaja competitiva y una de las mejores estrategias es la gestión de calidad, es por ello que esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre gestión de calidad y competitividad de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021; empresa con 14 años en el mercado.

Como objetivos específicos se planteó: Analizar la relación entre los principios de gestión de calidad y competitividad externa, evaluar la relación entre los principios de gestión de calidad y competitividad externa y por ultimo establecer estrategias para mejorar la competitividad de los Guayachos Restaurante y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas – 2021.

Existen algunas investigaciones en diferentes restaurantes y ciudades del Perú, debido a que cada uno de ellos es diferente, se desarrollan en diferente contexto, tienen diferentes políticas. Uno de esos estudios fue realizado por Santos (2021), “Gestión de calidad y competitividad de las MYPES rubro restaurantes del Upi

Atusparia – Chiclayo, año 2021”, concluyendo que en los restaurantes estudiados tenían alianzas estratégicas con los proveedores para tener una buena gestión de calidad, asimismo daban una respuesta rápida ante los cambios del mercado.

Otro estudio fue realizado por Morales (2019), “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes, de la urbanización los Cedros de Villa, distrito de Chorrillos, Lima 2018”, concluyendo que en el sector gastronómico hay mucha competencia por ello las empresas deberían emplear algunos procesos de calidad para ser más competitivas, además consideran que sus productos son resultados de dicho proceso.

Córdova (2019), “Relación entre factores de calidad y competitividad de las MYPES rubro restaurantes en AA.HH. las Malvinas distrito Veintiséis de Cctubre (Piura) – 2017”, concluyó que la calidad y la competitividad tienen una relación directa debido a que el servicio brindado es muy bueno, los colaboradores tienen confianza y tiene precios competitivos.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Metodología

Tipo de investigación: existen dos tipos de estudios los básicos y aplicados; en este caso se empleó una investigación básica debido a que se incrementó los conocimientos existentes de las variables de estudio. (Nava, 2016)

Nivel de investigación: este trabajo tuvo un nivel descriptivo correlacional porque se encontró la correlación de las variables estudiadas conforme al objetivo general de la investigación, asimismo se detalló las características de los colaboradores (Hernández et al., 2014).

Diseño de la investigación: según Hernández et al., (2014), existen dos tipos de diseños, uno de ellos es el no experimental: que consiste en no manipular las variables de estudio. De acuerdo a ello este estudio fue no experimental debido a que solo se observó el comportamiento de las variables sin intervenir en ellas.

2.2. Población y muestra:

Población: De acuerdo con Hernández et al. (2014), es el conjunto de personas o cosas que se quiere estudiar, y presentan una serie de especificaciones en común. Por lo tanto, la población del presente trabajo estuvo conformada por 200 clientes de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C ubicada en el Jr. Higos Urco N° 169- Barrio Higos Urco, en la ciudad de Chachapoyas-2021 y por 35 colaboradores de la empresa.

Muestra: Hernández, et al. (2014), mencionan que la muestra es una parte representativa de la población. En este caso, la muestra de estudio tuvo un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5 y se calculó mediante una fórmula estadística, teniendo un total de 132 clientes que acudieron a los 02 establecimientos de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C y deben ser mayores de edad.

Asimismo, se tuvo como muestra a todos los colaboradores de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C, por ser una población pequeña.

La fórmula estadística que se aplicó para hallar el tamaño de la muestra fue la siguiente:

Figura 1.

Fórmula para muestra

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

- 1) N: Corresponde al tamaño poblacional.
- 2) n: Corresponde al tamaño muestral.
- 3) d: Error de muestra
- 4) Z: Coeficiente de confianza
- 5) p: Evento favorable
- 6) q: Evento desfavorable

$$n = \frac{(1.96)^2 (200) * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (200 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 132$$

2.3.Operacionalización de variables:

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento |
|--------------------|--|-------------|--------------------------|-------------|-----------------|
| Gestión de calidad | Es aquella que persigue la mejora continua de todas las actividades de la empresa con la finalidad de satisfacer a los clientes (Guilló y Fernández, 2009) | Principios | Liderazgo | 1 | Cuestionario 01 |
| | | | Enfoque al cliente | 2 y 3 | |
| | | | Enfoque de procesos | 4, 5 y 6 | |
| | | | Gestión de personas | 7 | |
| | | | Gestión de proveedores | 8 y 9 | |
| Competitividad | Es la capacidad que tiene una empresa para desempeñarse en su mercado, ya sea de manera local o internacional (Sánchez, 2017) | Interna | Información y análisis | 10 | Cuestionario 02 |
| | | | Optimización de recursos | 1 | |
| | | Externa | Diferenciación | 2, 3, 4 y 5 | |
| | | | Marketing | 6 | |
| | | | Innovación | 7 | |

2.4. Análisis de datos

Instrumento y técnica: como técnica se utilizó 02 encuestas online, fueron elaboradas en google formularios y se aplicaron en el restaurante, enviando el link de acceso a los WhatsApp de los clientes, con previa autorización de ellos.

Como instrumento se utilizó dos cuestionarios online para recoger y almacenar información referente a las variables de estudio, además tuvo una escala de Likert. El primer cuestionario estuvo conformado por 10 interrogantes dirigidas a 35 colaboradores de la empresa y el segundo cuestionario estuvo conformado por 07 interrogantes dirigido a los 132 clientes.

Procesamiento de datos: se realizó de la siguiente manera. Primero se descargó la base de datos de google formulario en Microsoft Excel 2016, posteriormente se empezó a crear tablas dinámicas correspondiente a cada interrogante, de esa manera se obtuvo las figuras y tablas de frecuencia mostradas en el presente informe. Asimismo, se creó una tabla dándole calificación a las respuestas de cada interrogante (siempre=5, casi siempre=4, a veces=3, casi nunca= 1 y nunca =1, con la finalidad se pasar esa información a la herramienta estadística SPSS y poder encontrar las correlaciones conforme a los objetivos de la investigación.

III. RESULTADOS

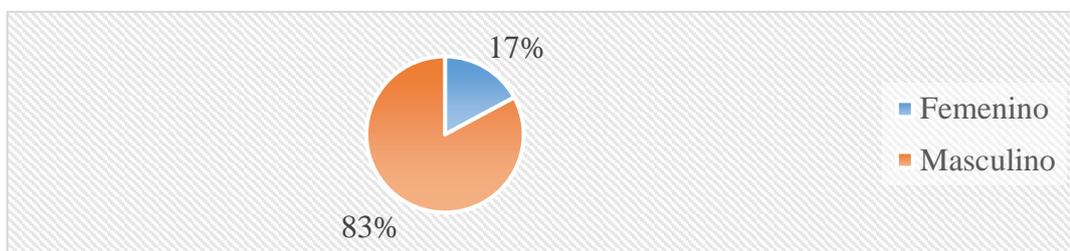
Tabla 2

Género

| Género | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Femenino | 6 | 17.1% |
| Masculino | 29 | 82.9% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 2

Género



El 83% de colaboradores fueron varones y el 17% fueron mujeres, predominando el personal de género masculino.

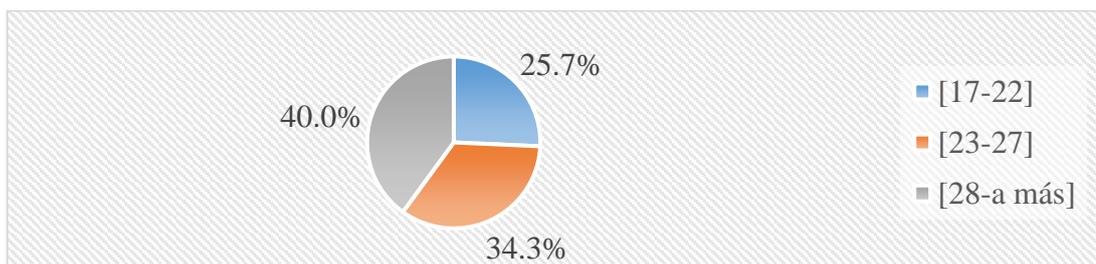
Tabla 3

Edades

| Edades | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| [17-22] | 9 | 25.7% |
| [23-27] | 12 | 34.3% |
| [28-a más] | 14 | 40.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 3

Edades



El 40% de colaboradores tenía de 28 años a más, el 34.3% tenía entre 23 a 27 años de edad y el 25,7% tenía entre 17 a 22 años de edad. Predominando los adultos jóvenes.

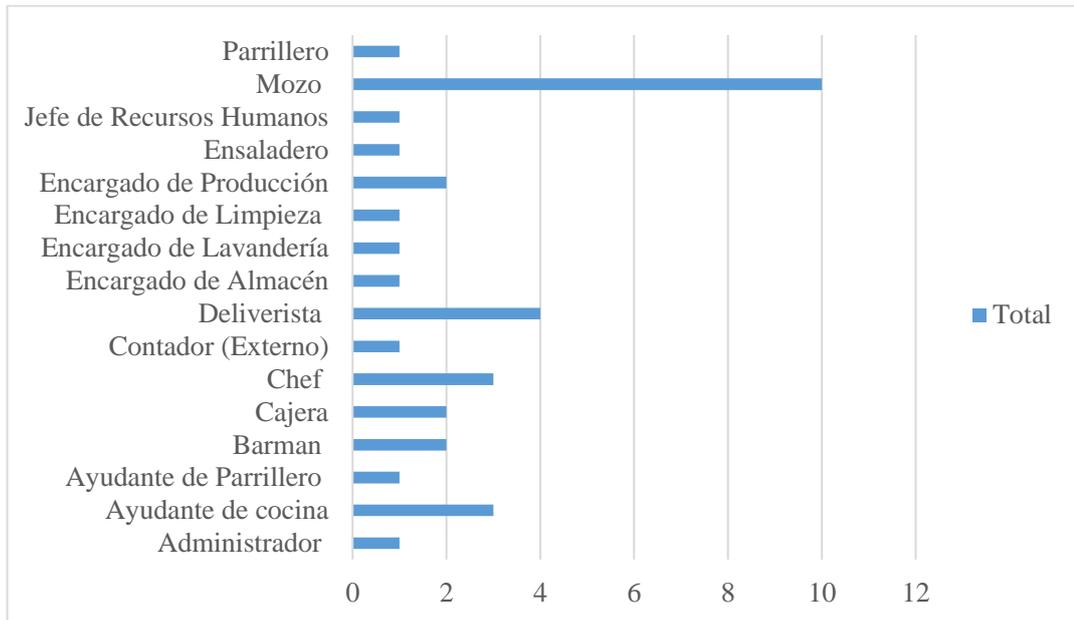
Tabla 4

Puestos de trabajo

| Puestos de trabajo | Frecuencia absoluta |
|---------------------------|----------------------------|
| Administrador | 1 |
| Ayudante de cocina | 3 |
| Ayudante de Parrillero | 1 |
| Barman | 2 |
| Cajera | 2 |
| Chef | 3 |
| Contador (Externo) | 1 |
| Deliverista | 4 |
| Encargado de Almacén | 1 |
| Encargado de Lavandería | 1 |
| Encargado de Limpieza | 1 |
| Encargado de Producción | 2 |
| Garde manger | 1 |
| Jefe de Recursos Humanos | 1 |
| Mozo | 10 |
| Parrillero | 1 |
| Total general | 35 |

Figura 4

Puestos de trabajo



La empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C tenía un total de 35 colaboradores, con mayor predominación de mozos, además tenía 4 personas que se encargaban del delivery, 3 chef y 3 ayudantes de cocina.

Resultados de la variable Gestión de calidad: Respecto a esta dimensión se aplicó una encuesta a los 35 colaboradores del restaurante Guayachos.

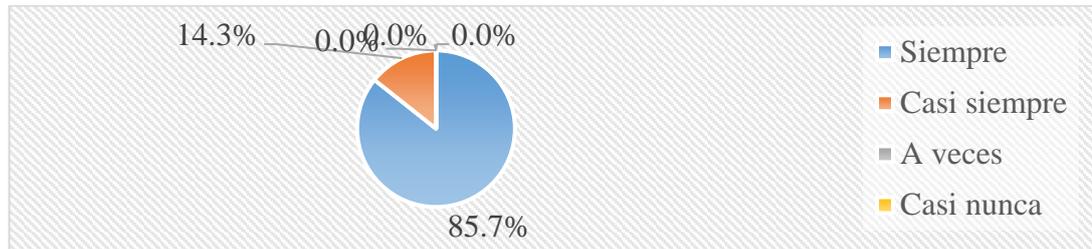
Tabla 5

Liderazgo en la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 30 | 85.7% |
| Casi siempre | 5 | 14.3% |
| A veces | 0 | 0.0% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 5

Liderazgo en la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C



De acuerdo a la pregunta 01. **¿Usted considera que en la empresa donde labora existe liderazgo?**, el 85.7% de colaboradores de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionó que siempre existió liderazgo, mientras que para el 14,3% casi siempre fue así.

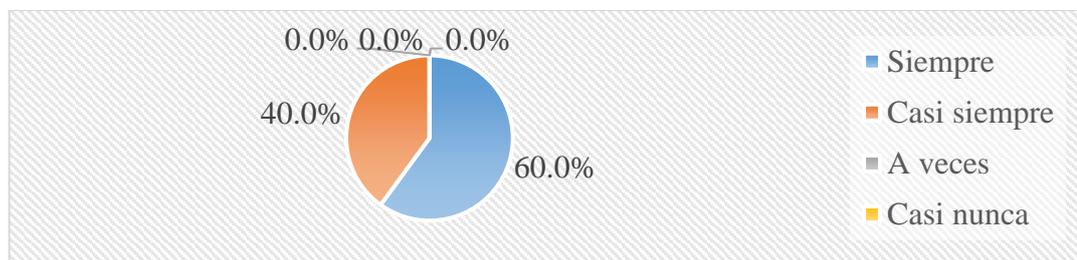
Tabla 6

El servicio brindado por el personal satisface las necesidades de los clientes

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 21 | 60.0% |
| Casi siempre | 14 | 40.0% |
| A veces | 0 | 0.0% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 6

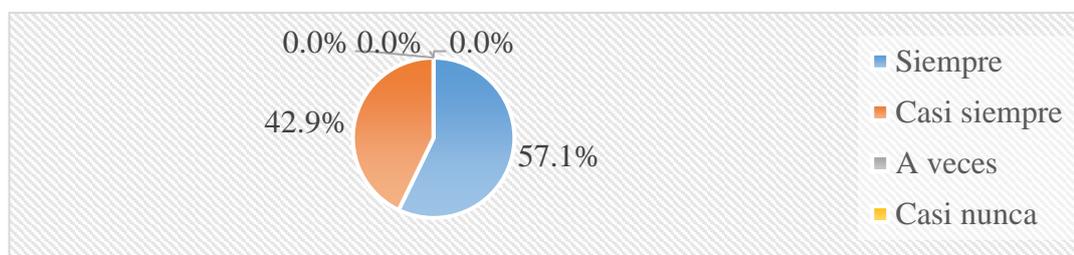
El servicio brindado por el personal satisface las necesidades de los clientes



De acuerdo a la pregunta 02. **¿Usted considera que el servicio brindado a sus clientes satisface sus necesidades?**, el 60% de colaboradores de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionó que el servicio que brindan a sus clientes siempre satisface sus necesidades, mientras que para el 40% casi siempre fue así.

Tabla 7*Respuesta eficiente a las dudas de los clientes por parte del personal*

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 20 | 57.1% |
| Casi siempre | 15 | 42.9% |
| A veces | 0 | 0.0% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 7*Respuesta eficiente a las dudas de los clientes por parte del personal*

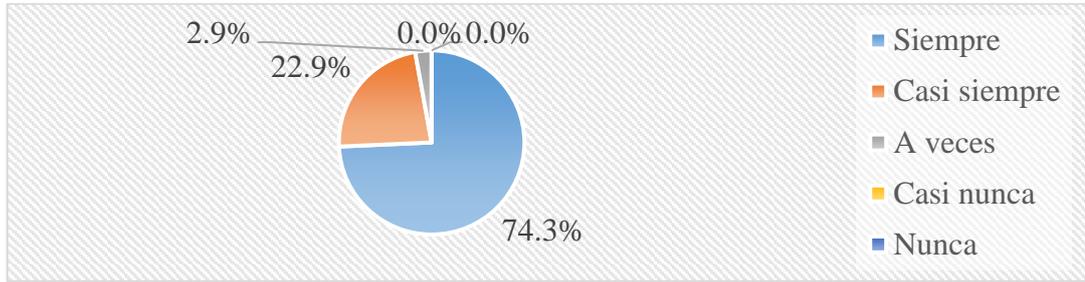
De acuerdo a la pregunta 03. **¿Usted considera que responden de manera eficiente las consultas de los clientes?**, el 57,1% de colaboradores de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionó que ellos siempre brindan una respuesta eficiente a las dudas de sus clientes, mientras que para el 42,9% casi siempre fue así.

Tabla 8*Claridad y precisión en el proceso del servicio de la empresa*

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 26 | 74.3% |
| Casi siempre | 8 | 22.9% |
| A veces | 1 | 2.9% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 8

Claridad y precisión en el proceso de servicio de la empresa



De acuerdo a la pregunta 04. **¿Usted considera que los procesos de servicio de la empresa están bien definidos?**, el 74,3% de colaboradores de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionó que los procesos de servicio siempre están bien definidos, para el 22,9% casi siempre y para el 2,9% solo a veces.

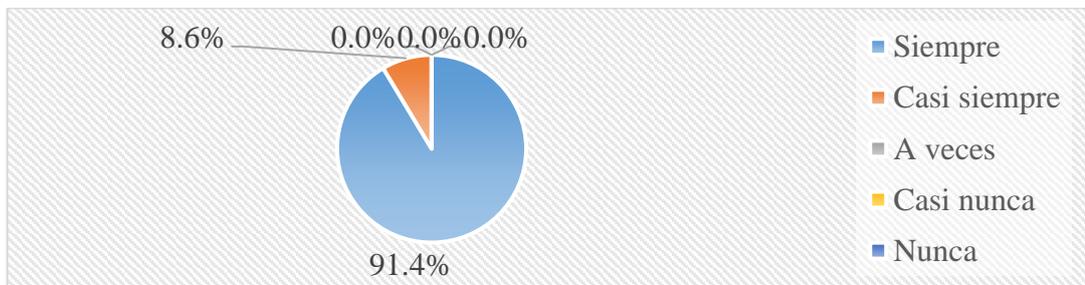
Tabla 9

Mejoramiento en la infraestructura de instalaciones físicas de la empresa

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 32 | 91.4% |
| Casi siempre | 3 | 8.6% |
| A veces | 0 | 0.0% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 9

Mejoramiento en la infraestructura de instalaciones físicas de la empresa



De acuerdo a la pregunta 05. **¿Usted considera que la empresa implementa mejoras en la infraestructura de sus instalaciones físicas?**, el 91,4% de colaboradores de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C

mencionó que la empresa siempre mejoró las instalaciones físicas de sus establecimientos y el 8,6% mencionó que casi siempre fue así.

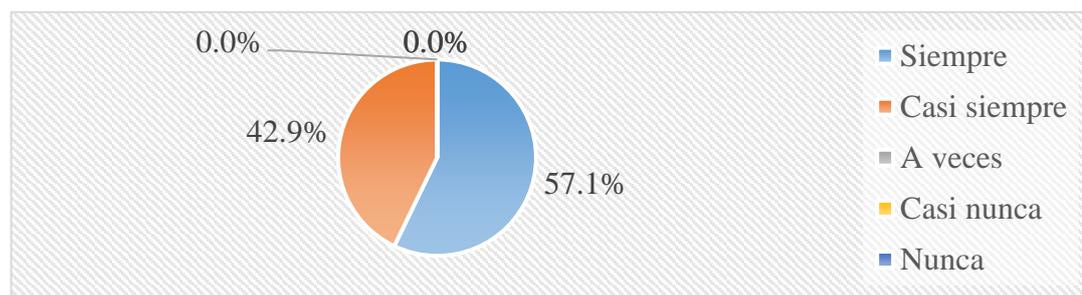
Tabla 10

Supervisión en los procesos para evitar problemas o deficiencias

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 20 | 57.1% |
| Casi siempre | 15 | 42.9% |
| A veces | 0 | 0.0% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 10

Supervisión en los procesos para evitar problemas o deficiencias



De acuerdo a la pregunta 06. **¿Usted considera que la empresa supervisa los procesos para evitar problemas o deficiencias?**, el 57,1% de colaboradores de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionó que la empresa siempre supervisa todos sus procesos y para el 42.9% casi siempre fue así.

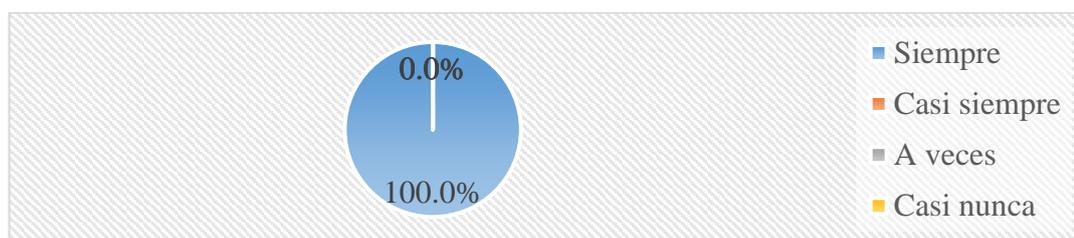
Tabla 11

Buen trato que recibe el personal de los Guayachos restaurant

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 35 | 100.0% |
| Casi siempre | 0 | 0.0% |
| A veces | 0 | 0.0% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 11

Buen trato que recibe el personal de los Guayachos restaurant



De acuerdo a la pregunta 07. **¿Usted considera que en los Guayachos restaurant recibe un buen trato?**, todos los colaboradores de la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionaron que siempre recibieron un buen trato.

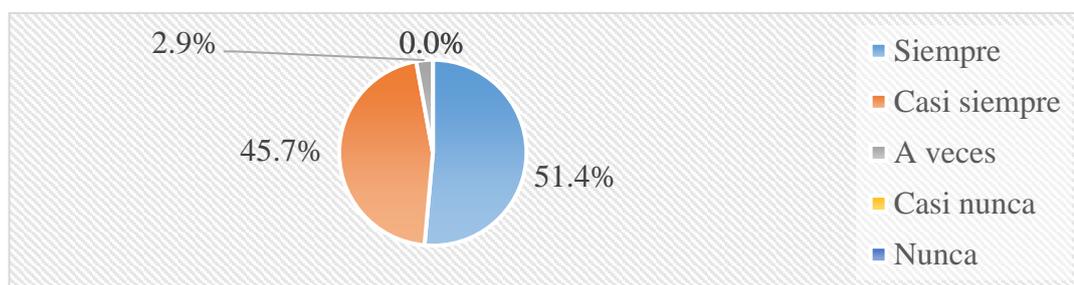
Tabla 12

Control estricto de proveedores

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Siempre | 18 | 51.4% |
| Casi siempre | 16 | 45.7% |
| A veces | 1 | 2.9% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 12

Control estricto de proveedores



De acuerdo a la pregunta 08. **¿Usted considera que los Guayachos restaurant tiene un control estricto de sus proveedores?**, el 51,4% de colaboradores de Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionó que la empresa siempre tuvo un control estricto con sus proveedores, para el 45,7% casi siempre y para el 2.9% solo a veces fue así.

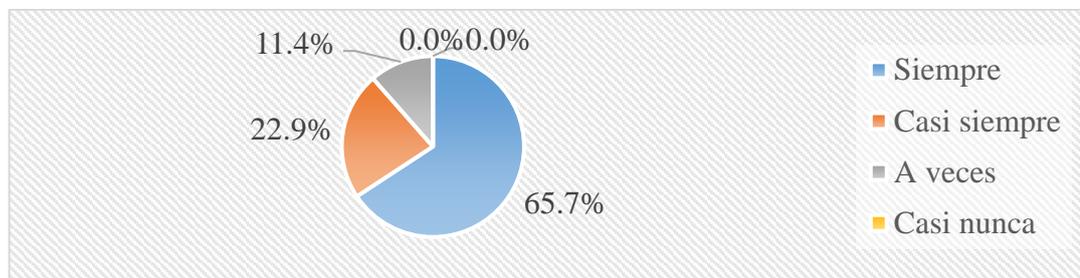
Tabla 13

Alianzas estratégicas con proveedores

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Siempre | 23 | 65.7% |
| Casi siempre | 8 | 22.9% |
| A veces | 4 | 11.4% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 13

Alianzas estratégicas con proveedores



De acuerdo a la pregunta 09. **¿Usted considera que los Guayachos restaurant tiene alianzas estratégicas con sus proveedores?**, el 65,7% de colaboradores de Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionó que la empresa siempre tuvo alianzas estratégicas con sus proveedores, el 22,9% mencionó que casi siempre y el 11,4% mencionó que solo a veces lo tuvo.

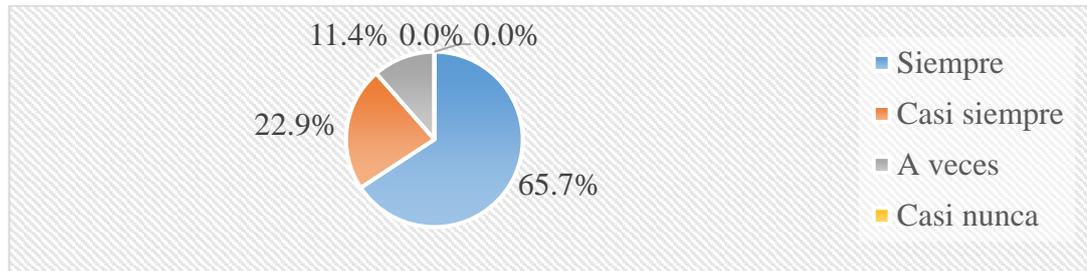
Tabla 14

Implementación constante de estrategias de mejora continua

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Siempre | 34 | 97.1% |
| Casi siempre | 1 | 2.9% |
| A veces | 0 | 0.0% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 35 | 100.0% |

Figura 14

Implementación constante de estrategias de mejora continua



De acuerdo a la pregunta 10. **¿Usted considera que los Guayachos restaurant tiene alianzas estratégicas con sus proveedores?**, el 97,1% de colaboradores de Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C mencionó que la empresa siempre implementó estrategias con sus proveedores y para el 2,9% casi siempre fue así.

Resultados de la variable Competitividad: Respecto a esta dimensión se aplicó una encuesta a los 132 clientes del restaurante Guayachos.

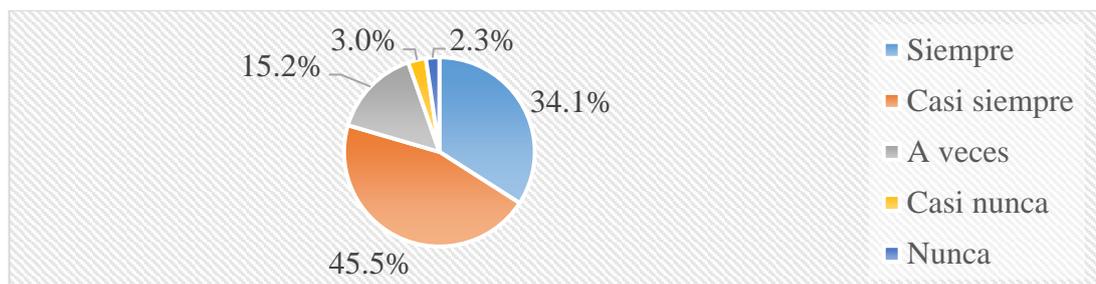
Tabla 15

Tiempo oportuno del servicio delivery

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 45 | 34.1% |
| Casi siempre | 60 | 45.5% |
| A veces | 20 | 15.2% |
| Casi nunca | 4 | 3.0% |
| Nunca | 3 | 2.3% |
| Total general | 132 | 100.0% |

Figura 15

Tiempo oportuno del servicio delivery



De acuerdo a la pregunta 01. **¿Usted considera que el servicio de delivery de los Guayachos restaurant se da en tiempo optimo?**, el 45,5% de clientes de la empresa mencionó que el servicio delivery casi siempre se brindó en el tiempo oportuno, el 34,1% mencionó que siempre fue así, el 15,2% solo a veces, el 3% dijo que casi nunca y el 2,3% mencionó que nunca fue así.

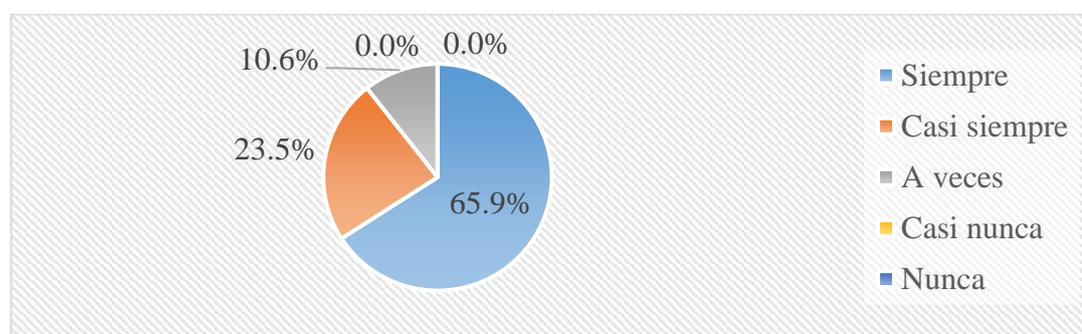
Tabla 16

Infraestructura de las instalaciones físicas como factor diferenciador del restaurante

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 87 | 65.9% |
| Casi siempre | 31 | 23.5% |
| A veces | 14 | 10.6% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 132 | 100.0% |

Figura 16

Infraestructura de las instalaciones físicas como factor diferenciador del restaurante



De acuerdo a la pregunta 02. **¿Usted considera que los Guayachos restaurant se diferencia por la infraestructura de sus instalaciones físicas?**, el 65,9% de clientes mencionó que la infraestructura de los establecimientos de la empresa es un factor diferenciador, el 23,5% mencionó que casi siempre fue así y el 10,6% solo a veces.

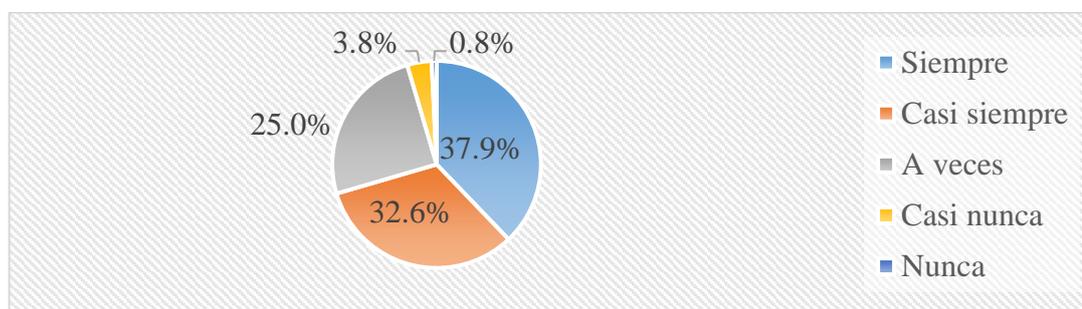
Tabla 17

Precios competitivos en el restaurante

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 50 | 37.9% |
| Casi siempre | 43 | 32.6% |
| A veces | 33 | 25.0% |
| Casi nunca | 5 | 3.8% |
| Nunca | 1 | 0.8% |
| Total general | 132 | 100.0% |

Figura 17

Precios competitivos en el restaurante



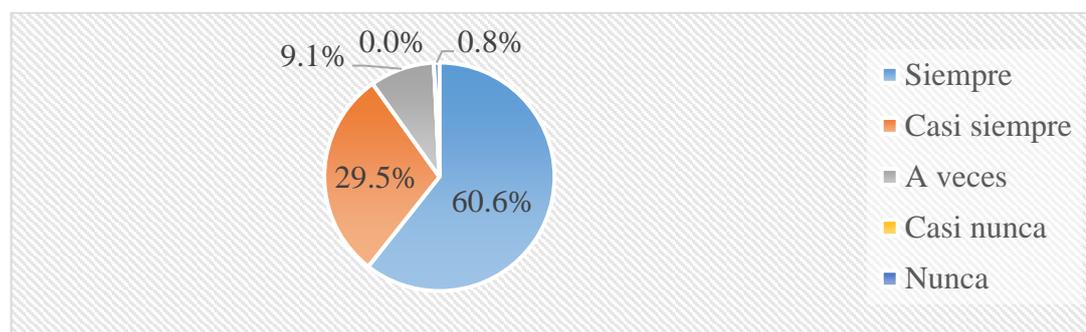
De acuerdo a la pregunta 03. **¿Usted considera que los Guayachos restaurant ofrece precios competitivos?**, el 37,9% de clientes mencionó que la empresa siempre ofreció precios competitivos, el 32,6% mencionó que casi siempre fue así, el 25% solo a veces, el 3,8% mencionó que casi nunca y el 8% dijo que nunca fue así.

Tabla 18*El restaurante se diferencia de la competencia por sus instalaciones físicas*

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 80 | 60.6% |
| Casi siempre | 39 | 29.5% |
| A veces | 12 | 9.1% |
| Casi nunca | 0 | 0.0% |
| Nunca | 1 | 0.8% |
| Total general | 132 | 100.0% |

Figura 18

El restaurante se diferencia de la competencia por sus instalaciones físicas



De acuerdo a la pregunta 04. **¿Usted considera que los Guayachos restaurant se diferencia del resto por sus instalaciones físicas?**, el 60,6% de clientes mencionó que la empresa siempre se diferenció de la competencia por sus instalaciones físicas, el 29,5% mencionó que casi siempre fue así, el 9,1% solo a veces, y el 0,8% mencionó que nunca.

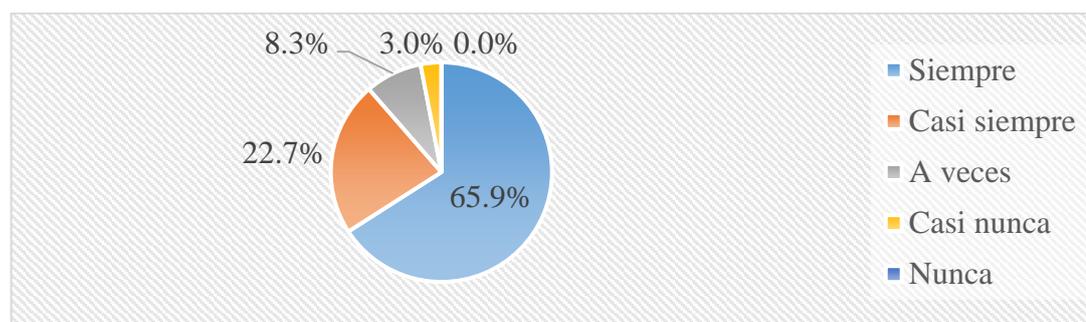
Tabla 19

El restaurante se diferencia de la competencia por el buen sabor

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Siempre | 87 | 65.9% |
| Casi siempre | 30 | 22.7% |
| A veces | 11 | 8.3% |
| Casi nunca | 4 | 3.0% |
| Nunca | 0 | 0.0% |
| Total general | 132 | 100.0% |

Figura 19

El restaurante se diferencia de la competencia por el buen sabor



De acuerdo a la pregunta 05. **¿Usted considera que los Guayachos restaurant se diferencia por el buen sabor?**, el 65,9% de clientes de la empresa mencionó que la empresa siempre se diferenció de la competencia por el buen sabor de sus comidas, el 22,7% mencionó que casi siempre fue así, el 8,3% solo a veces y el 3% mencionó que nunca fue así.

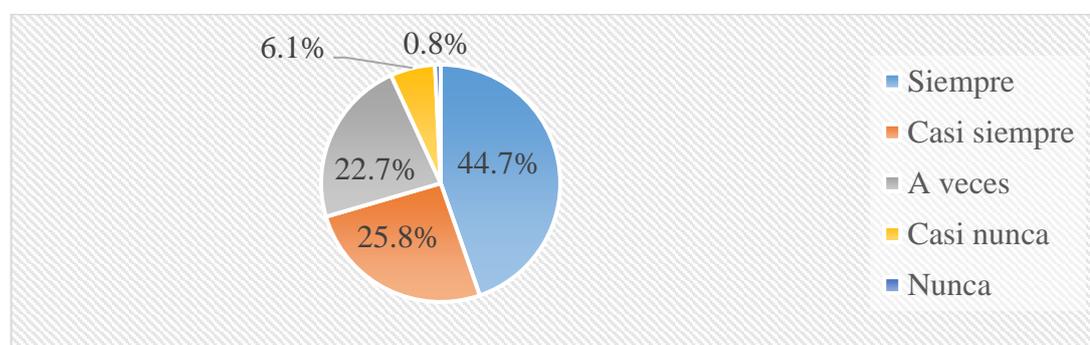
Tabla 20

Publicidad atractiva en redes sociales por la empresa Guayachos restaurant

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 59 | 44.7% |
| Casi siempre | 34 | 25.8% |
| A veces | 30 | 22.7% |
| Casi nunca | 8 | 6.1% |
| Nunca | 1 | 0.8% |
| Total general | 132 | 100.0% |

Figura 20

Publicidad atractiva en redes sociales por la empresa Guayachos restaurant



De acuerdo a la pregunta 06. **¿Usted considera que la publicidad en redes sociales realizada por Guayachos es atractiva?** el 44,7% de clientes mencionó que la empresa siempre realizó publicidad atractiva mediante sus redes sociales, el 25,8% mencionó que casi siempre fue así, el 22,7% solo a veces, 6,1% mencionó que casi nunca y el 0,8% dijo que nunca fue así.

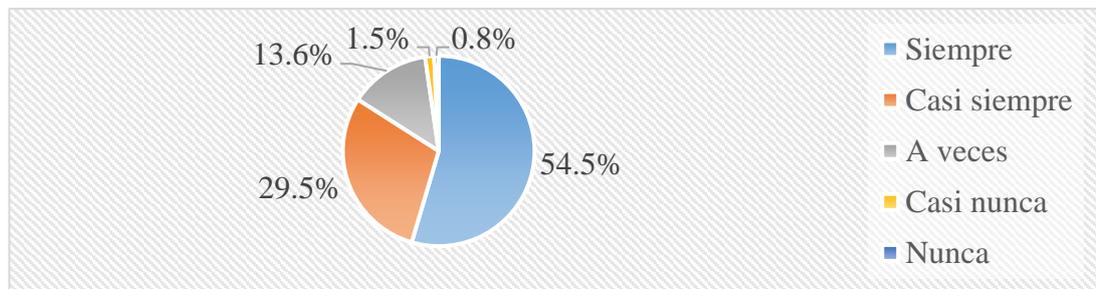
Tabla 21

Innovación en los platos de comida

| | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa % |
|----------------------|----------------------------|------------------------------|
| Siempre | 72 | 54.5% |
| Casi siempre | 39 | 29.5% |
| A veces | 18 | 13.6% |
| Casi nunca | 2 | 1.5% |
| Nunca | 1 | 0.8% |
| Total general | 132 | 100.0% |

Figura 21

Innovación en los platos de comida



De acuerdo a la pregunta 07. **¿Usted considera que Los Guayachos restaurant es innovador en sus platos de comida?**, el 54,5% de clientes mencionó que la empresa siempre innova en los platos de comida, el 29,5% mencionó que casi siempre fue así, el 13,6% solo a veces, 1,5% mencionó que casi nunca y el 0,8% dijo que nunca fue así.

Resultado del objetivo general: Determinar la relación entre gestión de calidad y competitividad de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021.

Tabla 22*Correlación de las variables*

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------|
| | | Competitividad (agrupado) | Principios (agrupado) | |
| Rho de Spearman | Competitividad (agrupado) | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,263 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,127 |
| | | N | 132 | 35 |
| | Principios (agrupado) | Coeficiente de correlación | -,263 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,127 | . |
| | | N | 35 | 35 |

El coeficiente de correlación entre ambas variables fue negativo y menor de 0; por lo tanto, no existió correlación entre ambas variables.

Resultado del objetivo específico 01: Analizar la relación entre los principios de gestión de calidad y la competitividad externa de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021.

Tabla 23*Correlación Principios y competitividad externa*

| | | Correlaciones | | |
|--------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------|
| | | Principios (agrupado) | Externa (agrupado) | |
| Rho de Spearman | Principios (agrupado) | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,246 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,155 |
| | | N | 35 | 35 |
| | Externa (agrupado) | Coeficiente de correlación | -,246 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,155 | . |
| | | N | 35 | 132 |

El coeficiente de correlación entre principios de gestión de calidad y competitividad externa fue negativo y menor de 0; por lo tanto, no existió correlación.

Resultado del objetivo específico 02: Evaluar la relación entre los principios de gestión de calidad y la competitividad interna de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021.

Tabla 24

Correlación Principios y competitividad interna

| | | Correlaciones | |
|--------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| | | Principios (agrupado) | Interna (agrupado) |
| | Principios (agrupado) | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | -,061 |
| Rho de Spearman | N | . | ,726 |
| | Interna (agrupado) | Coeficiente de correlación | 35 |
| | | Sig. (bilateral) | -,061 |
| | N | ,726 | 1,000 |
| | | N | 35 |
| | | | 132 |

El coeficiente de correlación entre principios de gestión de calidad y competitividad interna fue negativo y menor de 0; por lo tanto, no existió correlación.

Resultado del objetivo específico 03: Establecer estrategias para mejorar la competitividad de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021.

1. Tener una matriz de las 5 Fuerzas de Porter para identificar a los competidores que son una amenaza.
2. Realizar alianzas con influencers que recomienden al restaurante.
3. Realizar sorteos por fechas especiales con la finalidad de llegar a más personas.
4. Tener establecido el tiempo que demora preparar cada plato de comida, para ser exacto con las entregas de delivery.

5. Contar con un manual de todos los procesos de servicios, para entregar a los colaboradores de la empresa.
6. Mantener ocupados a los clientes sobre el tiempo de espera mediante wifi o pequeños conciertos.
7. Ofrecer obsequios al cliente y colaborador del mes.
8. Gestión de comentarios de los clientes mediante la red social de Instagram.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo general fue: determinar la relación entre gestión de calidad y competitividad de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021; encontrándose una relación negativa por falta de una buena publicidad en redes sociales y por la demora en el servicio de delivery. Resultados diferentes encontró Córdova (2019), en restaurantes del AA.HH. las Malvinas donde existió una relación directa debido a que gestionan la calidad de su servicio para mejorar su competitividad en el rubro gastronómico.

El primer objetivo específico fue: analizar la relación entre los principios de gestión de calidad y la competitividad externa de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021, encontrándose que no existió una relación positiva debido a que la empresa no optimiza el tiempo de entrega de los pedidos mediante servicio delivery. No se encontraron resultados similares debido a que las investigaciones encontradas en los últimos 5 años no se enfocaron en encontrar la relación de ambas dimensiones, pero si se encontró información sobre algunos indicadores de gestión de calidad. En esta investigación se encontró que solo el 57,1% estuvo de acuerdo que el restaurante supervisa los procesos con la finalidad de evitar deficiencias, resultados similares fueron encontrados por Morales (2019) donde el 62,5% consideró que casi siempre se supervisa los procesos en los restaurantes de la Ubr los Cedros de Chorrillos con el fin de detectar problemas. Resultados diferentes fueron encontrados por Santos (2021) donde establece que el enfoque por procesos en los restaurantes del UPIS es muy débil por falta de manuales que determinen los procesos.

El segundo objetivo específico fue: evaluar la relación entre los principios de gestión de calidad y la competitividad interna de los Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C en la ciudad de Chachapoyas-2021; encontrándose que no existió una relación positiva debido a que la empresa no innova en sus platos de comida y no genera una publicidad muy atractiva en sus redes sociales. No se encontraron resultados similares debido a que las investigaciones encontradas en los últimos 5 años no se enfocaron en encontrar la relación de ambas dimensiones; pero si se encontró información sobre competitividad interna. En este trabajo se encontró que

para los clientes los precios no son competitivos, resultados diferentes fueron encontrados por Córdova (2019) donde los precios en los restaurantes del AA.HH. las Malvinas si fueron considerados competitivos, mientras que los clientes del restaurante Guayachos consideran que se diferencia por la sazón de su comida, en comparación de la otra investigación que solo el 23% lo considera así.

Asimismo, respecto a los principios de gestión de calidad se coincidió con la investigación de Santos (2021), determinando que en los restaurantes del UPIS en la ciudad de Chiclayo siempre tienen buenas relaciones con los proveedores, del mismo modo el restaurante Guayachos en la ciudad de Chachapoyas; también se coincide con el principio del liderazgo ya que las empresas tienen un buen trato con su personal y con los clientes. Del mismo modo se coincide con la investigación de Córdova (2019), en restaurantes del AA.HH. las Malvinas, donde el personal tiene un buen trato con los clientes.

V. CONCLUSIONES

- La correlación que existe entre la gestión de calidad y la competitividad en la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C es negativa, debido a la falta de publicidad en sus redes sociales, por problemas en el tiempo de entrega del servicio delivery y porque sus precios no son muy competitivos para la mitad de clientes.
- Los principios de gestión de calidad como: liderazgo, enfoque al cliente, gestión de personas, gestión de proveedores, información y análisis no presentaron una relación positiva con la competitividad externa en la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C, debido que existen clientes que consideran que la empresa no optimiza el tiempo para entregar los pedidos mediante el servicio delivery.
- Los principios de gestión de la calidad como: liderazgo, enfoque al cliente, gestión de personas, gestión de proveedores, información y análisis no presentaron una relación positiva con la competitividad interna en la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C, debido a que algunos clientes consideran que el restaurante no es muy innovador en los platos de comida, también algunos no consideran que la publicidad en redes sociales sea muy atractiva
- A pesar de que las correlaciones entre las variables fueron negativos, la empresa Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C, destaca por una buena infraestructura de sus instalaciones físicas, por un buen trato a sus clientes y colaboradores y sobre todo por la buena sazón en sus comidas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabrera, M., y Villegas, E. (2019). La calidad del servicio y su incidencia en la gestión de las MYPES - rubro restaurantes del cercado del Distrito de Chaupimarca – 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carreón]. Repositorio de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carreón.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1056/1/T026_71241104_T.pdf
- Córdova, E. (2019). *Relación entre factores de calidad y competitividad de las MYPES rubro restaurantes en AA.HH. las Malvinas distrito Veintiséis de Octubre (Piura) – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. Repositorio de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15513>
- García, A. (2021). Sector gastronómico: Un nuevo inicio en el bicentenario del Perú. *ConexionEsan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/sector-gastronomico-un-nuevo-inicio-en-el-bicentenario-del-peru-1>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. McGRAW-HILL.
- Morales, R (2019). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes, de la urbanización los Cedros de Villa, distrito de Chorrillos, Lima 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los ángeles Chimbote]. Repositorio de la Universidad Católica Los ángeles Chimbote.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11188/CALIDAD_GESTION_MORALES_VERA_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nava, F. (2016). *Investigación básica y aplicada*. Slideshare.
<https://es.slideshare.net/FabiolaNava4/investigacin-bsica-y-aplicada-58356533>

- Sánchez, E. (2017). *Tipos de competitividad empresarial y ejemplos de cada una*. Utopía <http://utopia-consultores.com/tipos-de-competitividad-empresarial-y-ejemplos-de-cada-una/>
- Santos, G. (2021). Gestión de calidad y competitividad de las MYPES rubro restaurantes del UPIS ATUSPARIA – Chiclayo, año 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los ángeles Chimbote]. Repositorio de la Universidad Católica Los ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22793>

ANEXOS
ANEXO01-ENCUESTA 01

GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LOS GUAYACHOS RESTAURANT Y SERVICIOS GENERALES S.A.C, CIUDAD DE CHACHAPOYAS

El siguiente cuestionario está dirigido a los colaboradores del Restaurant Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C, con la finalidad de realizar un estudio sobre gestión de calidad y competitividad. Por ello te agradecemos la valiosa colaboración que prestas a este estudio y esperamos que lo llenes con objetividad.

Puesto de trabajo *

Tu respuesta _____

Género *

- Femenino
 Masculino

Edad *

- [17-22]
 [23-27]
 [28-a más]

¿Usted considera que en la empresa donde labora existe liderazgo? *

- Siempre
 Casi siempre
 A veces
 Casi nunca

¿Usted considera que en la empresa donde labora existe liderazgo? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que el servicio brindado a sus clientes satisface sus necesidades? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que responden de manera eficiente las consultas de los clientes? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que los procesos de servicio de la empresa están bien definidos? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca
- Casi nunca

¿Usted considera que la empresa implementa mejoras en la infraestructura de sus instalaciones físicas ? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que la empresa supervisa los procesos para evitar problemas o deficiencias? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que los Guayachos restaurant le brinda un buen trato? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que los Guayachos restaurant tiene un control estricto de sus proveedores? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que los Guayachos restaurant tiene alianzas estratégicas con sus proveedores? *

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

¿Usted considera que los Guayachos restaurant implementa constantemente estrategias de mejora continua? *

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

ANEXO 02-ENCUESTA 02

GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LOS GUAYACHOS RESTAURANT Y SERVICIOS GENERALES S.A.C, CIUDAD DE CHACHAPOYAS

El siguiente cuestionario está dirigido a los clientes del Restaurant Guayachos Restaurant y Servicios Generales S.A.C, con la finalidad de realizar un estudio sobre gestión de calidad y competitividad. Por ello te agradecemos la valiosa colaboración que prestas a este estudio y esperamos que lo llenes con objetividad.

¿Usted considera que el servicio de delivery de los Guayachos restaurant es en tiempo optimo? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que los Guayachos restaurant se diferencia por la infraestructura de sus instalaciones físicas? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que los Guayachos restaurant ofrece precios competitivos? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que los Guayachos restaurant se diferencia del resto por sus instalaciones físicas? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que los Guayachos restaurant se diferencia por el buen sabor *
?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que la publicidad realizada por Guayachos restaurant en las *
redes sociales es atractiva?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que la publicidad realizada por Guayachos restaurant en las *
redes sociales es atractiva?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¿Usted considera que Los Guayachos restaurant es innovador en sus platos de *
comida ?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Enviar

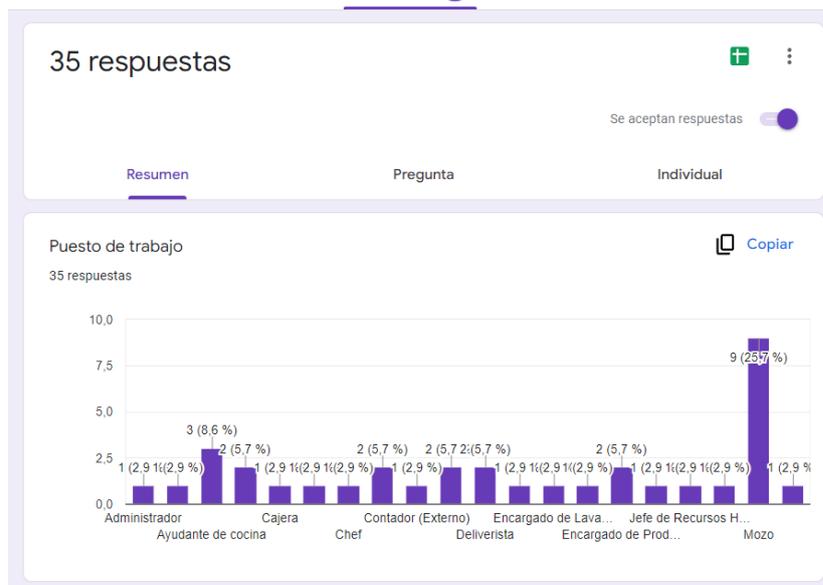
Borrar formulario

ANEXO 03-CANTIDAD DE RESPUESTAS

Preguntas Respuestas **134** Configuración



Preguntas Respuestas **35** Configuración



ANEXO 04-FOTOS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES



ANEXO 05-SPPS

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 4 de 4 variables

| | Principios | Externa | PRINC | Comexterna | var |
|----|------------|---------|-------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 47 | 28 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 47 | 26 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 43 | 27 | 1 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 50 | 28 | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 46 | 29 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 46 | 30 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 50 | 24 | 3 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 47 | 28 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 48 | 30 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 46 | 27 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 46 | 21 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 46 | 24 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 50 | 18 | 3 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | 45 | 23 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | 46 | 28 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 16 | 46 | 29 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 17 | 42 | 19 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 45 | 24 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 19 | 50 | 22 | 3 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 20 | 44 | 23 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| 21 | 44 | 29 | 1 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 22 | 47 | 27 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 23 | 47 | 26 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables