



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

## FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA CON LA COMPETITIVIDAD DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Lesly Maribel Del Carpio Quijano  
Lorena Lizbeth Huamán Campos

**Asesor:**

Dr. Miguel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú  
2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Limitaciones .....	13
1.5. Objetivos .....	13
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
2.1. Antecedentes .....	14
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. <i>Buenas prácticas de manufactura</i> .....	18
2.2.2. <i>Competitividad</i> .....	28
2.3. Definición términos básicos .....	34
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
3.1. Hipótesis .....	37
3.2. Variables .....	37
3.3. Operacionalización de variables .....	38
<b>CAPÍTULO 4. INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Tipo de investigación .....	40
4.2. Material.....	40
Unidad de estudio .....	40
Población.....	40
Muestra.....	41
4.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .....	42
4.4. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos .....	42
<b>CAPÍTULO 5. RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
5.1. Resultado 1 .....	44

5.2.	Resultado 2 .....	45
5.3.	Resultado 3 .....	46
5.4.	Resultado 4 .....	46
5.5.	Resultado 5 .....	47
<b>CAPÍTULO 6.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO 7.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO 8.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>54</b>
<b>ANEXOS: .....</b>		<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Variable Independiente:</b> Buenas prácticas de manufactura. ....	38
<b>Tabla 2. Variable Dependiente:</b> Competitividad. ....	39
<b>Tabla 3.</b> Número clientes según restaurante .....	41
<b>Tabla 4.</b> Distribución de las muestras.....	41
<b>Tabla 5.</b> Relación de las buenas prácticas de manufactura con la competitividad. ....	44
<b>Tabla 6.</b> Relación de las buenas prácticas de manufactura con la calidad de atención al cliente... ..	45
<b>Tabla 7.</b> Relación de las buenas prácticas de manufactura con el personal. ....	46
<b>Tabla 8.</b> Relación de las buenas prácticas de manufactura con la eficacia y eficiencia de los restaurantes de la ciudad de Cajamarca, 2017. ....	47
<b>Tabla 9.</b> Relación de las buenas prácticas de manufactura con la Innovación.....	48

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito identificar la relación de las buenas prácticas de manufactura con la competitividad de los restaurantes de la ciudad de Cajamarca, durante el periodo del 2017. El presente trabajo de investigación corresponde al diseño No Experimental, sin manipular deliberadamente las variables, de corte transversal. Es transversal porque se estudió en un determinado momento. Según el tipo Descriptiva / Correlacional, describen los hechos como son observados, se efectúa cuando se desea describir en todos sus componentes principales, una realidad. Correlacional-Causal: estudia las relaciones entre la variable dependiente e independiente, se estudia la correlacional entre dos variables. La muestra estuvo determinada por los datos proporcionados por DIRCETUR, considerando para la variable de buenas prácticas de manufactura a Paprika del Hotel Costa del Sol y el Gran Continental. Porque, según Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR, son los únicos que se les otorgó la clase restaurante, categoría cuatro tenedores para evaluar la competitividad se han analizado 64 clientes (32 clientes por cada restaurante). Luego de analizar y realizar las encuestas, los resultados muestran que; de los clientes encuestados de los restaurantes de la ciudad de Cajamarca, 2017; se determinó que 53.1% se encuentran satisfechos con la competitividad; mientras que los restaurantes utilizan en forma adecuada las buenas prácticas de manufactura en un 84.4%; el 65.6% de los encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de atención; asociado a que 81.3% de los restaurantes utilizan en forma adecuada las buenas prácticas de manufactura, el 62.5% de clientes se encuentran muy satisfechos con el personal asociado al 81.3% de los restaurantes que utilizan en forma adecuada las buenas prácticas de manufactura; el 75% se encuentran muy satisfechos con la eficiencia y eficacia; asociado a que 81.3% de los restaurantes que utilizan en forma adecuada las buenas prácticas de manufactura; el 50% de los clientes, se encuentran muy satisfechos con la innovación; asociado que un 81.3% de los restaurantes que utilizan en forma adecuada las buenas prácticas de manufactura.

Palabras Clave: Buenas prácticas de manufactura, Competitividad, Restaurantes de la Ciudad de Cajamarca.

## ABSTRACT

The present research aims to identify the relationship of good manufacturing practices with the competitiveness of restaurants in the city of Cajamarca during the period of 2017. The present research work corresponds to the Non-Experimental design, without deliberately manipulating the variables, Of transversal cut. It is transversal because it was studied at a certain moment. According to the Descriptive / Correlational type, they describe the facts as they are observed, it is done when it is desired to describe in all its main components, a reality. Correlational-Causal: study the relations between the independent and dependent variable, we study the correlation between two variables. The sample was determined by the data provided by DIRCETUR, considering for the variable of good manufacturing practices to Paprika of the Hotel Costa del Sol and the Gran Continental. Because, according to Supreme Decree No. 025-2004-MINCETUR, they are the only ones that are granted the restaurant class, category four holders and were the only ones who registered for this categorization; 64 customers (32 customers per restaurant) have been analyzed to assess competitiveness. After analyzing and conducting the surveys, the results show that; Of the clients surveyed in the restaurants of the city of Cajamarca, 2017; It was determined that 53.1% are satisfied with competitiveness; While restaurants use good manufacturing practices in 84.4%; 65.6% of the respondents are satisfied with the quality of care; Associated with 81.3% of restaurants making good use of good manufacturing practices, 62.5% of customers are very satisfied with the staff associated with 81.3% of restaurants that use good manufacturing practices; 75% are very satisfied with efficiency and effectiveness; Associated with 81.3% of restaurants that use good manufacturing practices adequately; 50% of customers are very satisfied with innovation; Associated with 81.3% of restaurants that use good manufacturing practices.

Key Words: Good Manufacturing Practices, Competitiveness, Restaurants of the Cajamarca City

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Alic, J. (1987). *Evaluating industrial competitiveness at the office of technology in society*. New York: Basic Book Inc.
- Bermúdez García, J. (2010). *Cómo medir la innovación en las organizaciones*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Bravo Bravo, R. (2015). *Guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge. Manabí-Ecuador*. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Cabrera Martínez, A., López López, P., & Ramírez Méndez, C. (2011). *La competitividad empresarial: Un marco conceptual para su estudio*. Bogotá - Colombia: Universidad Central.
- Camacho Mosquera, Z., & Mejía Mejía, S. (2016). *Diseño e Implementación de buenas prácticas de manufactura (BPM) y procedimientos operativos estandarizados de saneamiento (POES) para mejorar la calidad sanitaria de la empresa AVESA Regional E.I.R.L.* Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Delgado Díaz, L. (2007). *Modelo de Administración Estratégica, como factor de competitividad para restaurantes típicos*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Díaz, A., & Uría, R. (2009). *Buenas prácticas de manufactura. Una guía para pequeños y medianos empresarios*. San José - Costa Rica: IICA.
- Escuela Agrícola Luis Landa. (2012). *Proyecto Emprendimientos de mujeres microempresarias con valor agregado y seguridad*. Valle: Angelina Reyes Consultora.
- FAO, O. d. (2005). *Código Alimentario - CODEX*. Depósito de Documentos de la FAO.
- Guarda, M., Rapiman, S., Rebién, R., & Solís, S. (2006). *Competitividad en las empresas turísticas de la ciudad de Valdivia, Región de los Lagos*. Valdivia – Chile: Universidad Austral de Chile.



- Instituto Panamericano de Protección de Alimentos. (2005). *Buenas Prácticas de Manufactura (GMP) y Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC)*. Brasil: Centro Panamericano de Fiebre Aftosa. Salud Pública Veterinaria.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing* (Décimo segunda ed.). México: Pearson Education.
- Larco, G. (2010). *Competitividad y desarrollo. Evolución y perspectivas recientes*. Lima - Perú: Planeta.
- Ledezma Casco, J. (2003). *Bases para la implementación del sistema de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la planta de lácteos de Zamorano*. Honduras.
- MINCETUR, M. d. (2008). *Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines*. Lima.
- MINSA, M. d. (2005). *Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y servicios afines*. Lima - Perú: Resolución Ministerial N°363-2005/MINSA.
- Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria. (2000). *Generalidades sobre Buenas Prácticas de Manufactura*. El Salvador.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos*. 32.
- Pérez González, M. (2005). *Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para "Repostería El Hogar" S. de R.L*. Honduras.
- Porter, M. (1993). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires: Ediciones Javier Vergara.
- Portocarrero Escobar, N. (2010). *Planeamiento Estratégico para incrementar el nivel de competitividad del Restaurante Big Ben*. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Reinel, J., & Bermeo, E. (2005). *Las directrices del costo como fuentes de ventajas competitivas*. revista Estudios.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Décimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Rochat, M. (2001). *Marketing y Gestión de la Restauración*. Barcelona: Gestión 2000 S.A.
- Ruiz Acurero, C. (2012). *Prioridades competitivas en las empresas del sector servicio de restaurantes del municipio de Maracaibo*. Maracaibo - Venezuela: Universidad del Zulia.

Ruiz Acurero, C. (2012). *Prioridades competitivas en las empresas del sector servicio de restaurantes del Municipio Maracaibo*. Maracaibo - Venezuela: Universidad del Zulia.

Solórzano Cueva, E. (2015). *Aplicación del sistema HACCP para el aseguramiento de la calidad en la línea de helados crema con fruta*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.